2003-2004

Annual Report

Department of Family and Community Services

Rapport annuel

Ministère des Services famillliaux et communautaires

New Nouveau Brunswick
CANADA

2003-2004 Annual Report

Published by:
Department of Family and Community Services
P.O. Box 6000
Fredericton, New Brunswick
E3B 5H1
Canada

October 2004

Cover:
Communications New Brunswick

Printing and Binding:
Printing Services, Supply and Services

ISBN 1-55396-331-8

ISSN 1209-0042

Printed in New Brunswick

Think Recycling!

Rapport annuel 2003-2004

Publié par :
Ministère des Services familiaux et communautaires
Case postale 6000
Fredericton (Nouveau-Brunswick)
E3B 5H1
Canada

Octobre 2004

Couverture :
Communications Nouveau-Brunswick

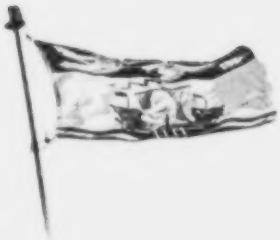
Imprimerie et reliure :
Services d'imprimerie, Approvisionnement et Services

ISBN 1-55396-331-8

ISSN 1209-0042

Imprimé au Nouveau-Brunswick

Pensez à recycler!



2003-2004

Annual Report

Department of
Family and
Community
Services

Rapport annuel

Ministère des
Services famillliaux
et communautaires

New Nouveau
Brunswick
CANADA

Department of Family and Community Services
P.O. Box 6000, Fredericton, N.B.
E3B 5H1

Office of the Minister

The Honourable Herménégilde Chiasson
Lieutenant Governor of the
Province of New Brunswick

Sir:

It is my privilege to present, for the information of your Honour and the Legislative Assembly, the Annual Report of the Department of Family and Community Services for the fiscal year 2003-2004.

Respectfully submitted,

Antoon (Tony) Huntjens

Ministère des Services familiaux et communautaires
C.P. 6000, Fredericton (Nouveau-Brunswick)
E3B 5H1

Cabinet de la ministre

L'honorable Herménégilde Chiasson
Lieutenant-gouverneur de la
Province du Nouveau-Brunswick

Monsieur le Lieutenant-Gouverneur,

J'ai le privilège de porter à l'attention de Votre Honneur et de l'Assemblée législative le rapport annuel du ministère des Services familiaux et communautaires pour l'année financière 2003-2004.

Veuillez agréer, Votre Honneur, l'expression de mes sentiments respectueux.

Antoon (Tony) Huntjens

Department of Family and Community Services
P.O. Box 6000, Fredericton, N.B.
E3B 5H1

Office of the Deputy Minister

The Honourable Antoon Huntjens
Minister of Family and Community Services
Province of New Brunswick

Dear Minister:

I have the honour to submit, for your consideration, the Annual Report of the Department of Family and Community Services for the year 2003-2004.

This report contains detailed information about the programs and activities undertaken by the Department during this period.

Respectfully submitted,

Don Ferguson

"Self-Reliance, an improved quality of life, and protection for those who need it"

Ministère des Services familiaux et communautaires
C.P. 6000, Fredericton (Nouveau-Brunswick)
E3B 5H1

Cabinet du sous-ministre

L'honorable Antoon Huntjens
Ministre des Services familiaux et communautaires
Province du Nouveau-Brunswick

Monsieur le Ministre,

J'ai l'honneur de vous remettre le rapport annuel du ministère des Services familiaux et communautaires pour l'année 2003-2004.

Vous y trouverez de nombreux renseignements sur les activités et les programmes du ministère au cours de cette période.

Veuillez agréer, Monsieur le Ministre, l'expression de ma considération distinguée.

Don Ferguson

L'autonomie, une meilleure qualité de vie et une protection pour ceux qui en ont besoin

105-03098/

TABLE OF CONTENTS

Introduction 1
Strategic Plan 2
Organizational Chart 6
Legislation 7
Points of Service 8

Core Business Area:
Self-Reliance

Transitional Assistance Program 9
Interim Assistance Program 9
Case Management Services for Social Assistance Clients 10
Career Development Options for Social Assistance Clients 10
Youth Services 10
- Youth Policy 10
- Youth Services Partnership 11

Day Care Assistance Program 11
Public Housing Program 12
Rural and Native Rental Housing Program 12
Non-Profit Social Housing Program 13
Rent Supplement Program 13
Affordable Rental Housing Program 13
Community Initiatives 14
Rental and Rooming House Program 15
Rental Conversion Program 15
Shelter Enhancement Program 16
Home Completion Program 16
Homeowner Assistance Program 16
Rural and Native Homeowner Program 16
Community Involvement Program 17
Home Orientation Management Program 17

Core Business Area:
Prevention

Support Services to Education 18
Early Childhood Initiatives Program 18
NB Early Childhood Development Agenda 19
- Prenatal Benefit Program 20
- Enhanced Child Day Care Services 20
- Early Language Pilot Program for Preschool Children 21
- Enhancements to Early Childhood Initiatives Program 21
- Child Witnesses of Family Violence 22

TABLE DES MATIÈRES

Introduction 1
Plan stratégique 2
Organigramme 6
Cadre législatif 7
Points de service 8

Secteur d'activité principal :
L'autonomie

Programme d'assistance transitoire 9
Programme d'aide temporaire 9
Services de gestion de cas pour les clients de l'aide sociale 10
Possibilités de développement de carrière pour les clients de l'aide sociale 10
Services aux jeunes 10
- Politique axée sur la jeunesse 10
- Partenariat pour la prestation de services aux jeunes 11

Programme d'aide pour les services de garderie 11
Logement public 12
Programme de logement pour les ruraux et les autochtones (locataire) 12
Logement social à but non lucratif 13
Supplément du loyer 13
Programme de logement locatif abordable 13
Initiatives communautaires 14
Logements locatifs et maisons de chambres 15
Programme de conversion des logements locatifs 15
Programme d'amélioration des refuges 16
Programme de prêts pour la finition de l'habitat 16
Programme d'aide à l'accession à la propriété 16
Programme de logement pour les ruraux et les autochtones (propriétaire) 16
Programme de Participation communautaire 17
Programme d'orientation et de gestion du logement 17

Secteur d'activité principal :
Prévention

Services de soutien à l'éducation 18
Initiatives pour la petite enfance 18
Plan d'action pour le développement de la petite enfance du Nouveau-Brunswick 19
- Programme de prestation prénatale 20
- Services de garderie améliorés 20
- Programme pilote de développement du langage pour les enfants d'âge préscolaire 21
- Améliorations des Initiatives pour la petite enfance 21

- Communities Raising Children 22
Day Care Services Program 23
Senior Services 23

Core Business Area:
Improved Quality of Life

Federal/Provincial Repair Program 24
Services for Preschool Children with Autism Spectrum Disorder 24
Community-Based Services for Children with Special Needs 25
Health Services 25
Post-adoption Services 26
Extended Benefits Program 27
Special Needs Benefits 27
Family & Community Volunteer Awards 28
Long-Term Care Services 28
Home Support Services 28
Adult Residential Services 29
Special Care Homes 29
Community Residence 30
Day Activities for Adults 30
Day Activities for Seniors 30
Nursing Home Services 31

Core Business Area:
Protection for Those Who Need It

Emergency Repair 32
Community Volunteer Action Program 32
Family Support Order Service 32
Access and Assessment 33
Transition House Funding 34
Adoption & Subsidized Adoption 34
Special Adoption Project 34
Children's Residential Services 35
Child Protection 35
Children in Care 36
Youth Treatment Program 37
Adult Protection 37
After Hours Emergency Social Services 38
Community Agency Support 38

Core Business Area:
Valued Employees

Human Resources 39
- Compensation and Benefits 39
- Employee Relations Services 40
- Human Resources Policy and Continuous Learning 40

- Programme pour enfants témoins de violence familiale 22
- Communauté à l'écoute des enfants 22
Services de garderie 23
Services aux personnes âgées 23

Secteur d'activité principal :
Une meilleure qualité de vie

Programme fédéral/ provincial de réparations 24
Services destinés aux enfants autistiques d'âge préscolaire 24
Services communautaires pour enfants à besoins spéciaux 25
Services d'assistance médicale 25
Services de post-adoption 26
Programmes des prestations prolongées 27
Prestations spéciales 27
Prix de bénévolat pour les familles et les communautés 28
Services de soins de longue durée 28
Services de soutien à domicile 28
Services résidentiels 29
Foyers de soins spéciaux 29
Résidences communautaires 30
Activités de jour pour adultes 30
Activités de jour pour personnes âgées 30
Services de foyer de soins 31

Secteur d'activité principal :
Une protection pour ceux qui en ont besoin

Réparations d'urgence 32
Programme Action communautaire bénévole 32
Services des ordonnances de soutien familial 32
Accès et évaluation 33
Financement des maisons de transition 34
Adoption et adoption subventionnée 34
Campagne de sensibilisation du public à l'adoption 34
Services résidentiels pour enfants 35
Protection de l'enfance 35
Enfants pris en charge 36
Programme de traitement pour les jeunes 37
Protection des adultes 37
Service de permanence centralisé 38
Soutien aux agences communautaires 38

Secteur d'activité principal :
Les employés valorisés

Ressources humaines 39
- Unité de la rémunération et des avantages sociaux 39
- Services des relations avec les employés 40
- Politiques des ressources humaines et d'apprentissage continu 40

Core Business Area:
Managing Effectively and Efficiently

Policy and Federal/Provincial Relations 42
Planning, Research and Evaluation 43
Communications 45
Finance and Administration 46
Information Technology Services 48
Operational Support Services 49
Program Development and Monitoring Division 49
Dental Advisory Board 53
Medical Advisory Board 54
Property Management 54
Family Income Security Appeal Boards 54
Official Languages 55

Table (Appendix 1) **57**

Secteur d'activité principal :
Gérer de façon efficace

Direction de la politique et des relations fédérales-provinciales 42
Direction de la planification, de la recherche et de l'évaluation 43
Direction des communications 45
Direction des finances et de l'administration 46
Direction du service des ressources en technologie de l'information 48
Direction du soutien des opérations 49
Division de l'élaboration et de la surveillance des programmes 49
Comité consultatif sur les services dentaires 53
Commission consultative médicale 54
Gestion des propriétés 54
Commissions d'appel régionales sur la sécurité du revenu familial 54
Langues officielles 55

Tableau (en annexe) **57**

Introduction

Each and every day, our employees provide more than 130,000 services for New Brunswickers. We are pleased that in 2003-2004 we were able to once again improve our services.

2003-2004 saw an expansion in our services for children. Additional investments in early childhood services resulted in new supports for preschoolers with autism spectrum disorders and a province-wide roll-out of services for parents at risk of developing unhealthy infant-parent attachments. We were also able to improve our child welfare services by adding 10 new child protection social workers.

The **Kids Can't Wait to Have a Family** project continued to gather momentum. The New Brunswick Adoption Foundation experienced great success in raising public awareness of the need for families to adopt the more than 600 children currently waiting for a permanent home. More than 300 children have been placed since the inception of the project.

We were also pleased to enhance our services to families. 2003-2004 saw the launch of a campaign and Web site to help parents understand the importance of the early years. The **Parenting: Love That Lasts a Lifetime** initiative focuses on the critical role that parents play in the lives of their children. The Web site provides some wonderful resources for parents looking for help in understanding their children's development, guiding their behaviour and providing a safe and nurturing home in which to grow.

We were pleased to see the introduction of the new Affordable Housing Program, which will add more than 700 new affordable housing units for low-income families, individuals and seniors. Meanwhile, services to assist families and individuals in leaving social assistance were successful in reducing the social assistance caseload to a new low of 26,605 cases.

Services to seniors and persons with disabilities were also improved with increases in funding provided for long-term care services. Home support workers received an increase in wages, while additional funding was provided to nursing homes to enhance resident care. We also began work with the disability community on the development of a new program of long-term care supports for persons with disabilities.

Introduction

Tous les jours, sans exception, nos employés offrent plus de 130 000 services à des gens du Nouveau-Brunswick. Nous sommes heureux d'avoir pu améliorer davantage nos services en 2003-2004.

Les services destinés aux enfants ont pris de l'ampleur en 2003-2004. Des investissements supplémentaires dans les services à la petite enfance ont permis d'offrir un nouveau soutien aux enfants autistiques d'âge préscolaire et d'offrir à l'échelle de la province des services aux parents à risque d'établir des liens affectifs insuffisants avec leur nourrisson. Nous avons également réussi à améliorer les services de protection de l'enfance en recrutant à cette fin dix nouveaux travailleurs sociaux.

Le projet **Une famille... le rêve d'un enfant** a continué sur sa lancée. La Fondation du Nouveau-Brunswick pour l'adoption a eu beaucoup de succès dans ses efforts visant à accroître la sensibilisation du public au besoin de trouver des familles pour adopter quelque 600 enfants qui attendent actuellement un foyer permanent. Plus de 300 enfants ont été placés depuis la création du projet.

Nous avons été heureux aussi d'améliorer nos services aux familles. En 2003-2004, nous avons lancé une campagne et un site Web destinés à aider les parents à comprendre l'importance des premières années. Le projet **Être parent : l'amour de toute une vie** met en valeur le rôle essentiel des parents dans la vie de leurs enfants. Le site Web offre d'excellentes ressources aux parents qui cherchent à mieux comprendre le développement de leurs enfants, à guider leurs comportements et à leur procurer, pendant qu'ils grandissent, un foyer sécuritaire et aimant.

Nous avons lancé avec plaisir le nouveau programme de logement locatif abordable, qui créera plus de 700 unités de logement locatif pour les familles, personnes seules et personnes âgées à faible revenu. De plus, les services destinés à aider les familles et personnes à ne plus dépendre de l'aide sociale ont permis de réduire le nombre de clients de l'aide sociale au faible taux de 26 605.

L'augmentation des fonds destinés aux soins de longue durée nous a permis d'améliorer les services aux personnes âgées et aux personnes handicapées. Les préposés au soutien à domicile ont obtenu une augmentation de salaire et les foyers de soins, des fonds supplémentaires pour améliorer les soins aux pensionnaires. Avec la communauté des personnes handicapées, nous avons aussi commencé à élaborer à leur intention un nouveau programme de mesures de soutien à long terme.

Strategic Plan

Mission

Self-reliance, an improved quality of life, and protection for those who need it.

Values – How We Work

The People We Serve

- We serve our clients equitably, respectfully and in a caring way.
- We recognize and build on people's strengths.
- We value initiative and individual responsibility.
- We provide excellent service.

Our Employees

- We value each other and take pride in the work that we do.
- We are responsible and accountable for our work.
- We act in an ethical, honest and professional manner.
- We learn from each other and the people we serve.

How We Work

- We promote and develop effective partnerships.
- We place a high value on flexibility and teamwork.
- Our organizational structure promotes a collaborative approach to service delivery.
- We make decisions that are fair and equitable.
- We communicate in a constructive, open and supportive manner.
- We foster creativity, innovation and continuous improvement.

Vision – Where We Are Heading

Client-Focused and Integrated Service Delivery

The Department of Family and Community Services is a client-focused organization. We are known as a Department that truly cares about people and their issues. Clients are treated with respect, fairness and empathy. The Department always applies a client perspective before taking action, asking 'How is what I am about to do going to help my clients?'

Plan stratégique

Mission

L'autonomie, une meilleure qualité de vie et une protection pour ceux qui en ont besoin.

Valeurs – Notre façon de travailler

Notre clientèle

- Nous offrons un service équitable, courtois et attentionné.
- Nous reconnaissons les forces des gens et cherchons à les exploiter.
- Nous valorisons l'initiative et la responsabilité individuelle.
- Nous offrons un excellent service.

Nos employés

- Nous valorisons nos collègues et sommes fiers du travail à accomplir.
- Nous sommes responsables et fiables.
- Nous agissons de façon honnête, professionnelle et conforme à l'éthique.
- Nous apprenons des autres et de notre clientèle.

Notre méthode de travail

- Nous aidons à promouvoir et à former des partenariats efficaces.
- Nous accordons une importance particulière à la souplesse et au travail d'équipe.
- La structure de notre organisation favorise une prestation de service collaborative.
- Nous prenons des décisions justes et équitables.
- Nous assurons une communication constructive et ouverte en offrant un soutien.
- Nous encourageons la créativité, l'innovation et l'amélioration continue.

Vision – Ce que nous visons

Prestation de services intégrée et axée sur les clients

Le ministère des Services familiaux et communautaires est une organisation axée sur les clients. Nous sommes connus comme un ministère qui se soucie vraiment des gens et de leurs problèmes. Les clients sont traités avec respect, équité et empathie. Le ministère cherche également à tenir compte des clients avant de prendre des mesures, en se demandant 'Comment la mesure que je vais prendre va-t-elle aider mes clients'?

Clients are encouraged and supported to be more self-reliant, recognizing that many of our clients will never achieve total independence. For these clients, the aim is to ensure their safety and to help them improve their quality of life. We build on our clients' strengths, and they are full partners in finding solutions to their issues.

Our services are client-centred, that is, they focus on the security, development and growth of the individual, the family and the community. They are individualized in that clients receive only the benefits and services required to meet their unique needs. Clients are not expected to "fit" programs; programs and services are designed to address client needs.

The Department of Family and Community Services delivers integrated, comprehensive and individualized case management services to clients. The Department has a common understanding of the case management process. Case management begins when the client first contacts the Department, but not every client has a case plan. Some require access to specific services or benefits (such as a day care subsidy or housing repair loan) but do not require full case plans. Other clients have more complex circumstances and require a number of departmental services and thus a comprehensive case plan.

Case planning begins with a comprehensive assessment of client needs. Case plans build on the strengths of clients and are mutually agreed upon with the case management team and the client. We employ an interdisciplinary approach to building case plans (intervention plans). Departmental staff work in teams with clients to implement case plans, but these teams are not necessarily permanent. The lead role in implementing case plans may move amongst team members, depending on the needs of the client and the skills of the individual team members. Information about clients is shared, but client privacy is respected. The Department offers a varied menu of benefits and services that may be accessed by staff as required to meet the needs of clients.

Nous encourageons et nous appuyons les clients afin de les rendre plus autosuffisants, conscients du fait que bon nombre d'entre eux ne le deviendront jamais tout à fait. Pour ces clients, nous chercherons à assurer leur sécurité et à les aider à améliorer leur qualité de vie. Nous misons sur les points forts de nos clients et ces derniers sont des partenaires à part entière dans la recherche de solutions à leurs problèmes.

Nos services sont axés sur les clients, c'est-à-dire qu'ils mettent l'accent sur la sécurité, le développement et l'épanouissement de la personne, de la famille et de la collectivité. Il s'agit de services personnalisés, en ce sens que les clients bénéficient seulement des avantages et des services dont ils ont besoin pour satisfaire leurs besoins particuliers. Nous ne demandons pas aux clients de « s'adapter » aux programmes; les programmes et les services sont plutôt conçus pour répondre à leurs besoins.

Le ministère des Services familiaux et communautaires fournit des services de gestion de cas intégrés, complets et personnalisés à la clientèle. Il a une définition commune du mode de gestion de cas. La gestion de cas commence dès le premier contact avec le ministère, mais chaque client n'a pas un plan de gestion de cas. Parfois, les clients doivent accéder à des services ou à des prestations spécifiques (comme l'aide pour les services de garderie ou un prêt pour les réparations domiciliaires), mais ils n'ont pas besoin d'un plan de gestion de cas complet. D'autres clients ont des circonstances plus complexes et requièrent certains services du ministère et, de ce fait, un plan de gestion de cas global.

La planification de cas commence par une évaluation complète des besoins du client. Le plan de gestion de cas, qui mise sur les points forts du client, est convenu entre l'équipe de gestion de cas et le client. Nous appliquons une approche interdisciplinaire pour l'établissement des plans de gestion de cas (plans d'intervention). Le personnel du ministère travaille en équipe et en collaboration avec les clients pour implanter ces plans. Cependant, les équipes ne sont pas nécessairement permanentes. La responsabilité de l'implantation peut passer d'un membre à l'autre, selon les besoins du client et les compétences de chacun des membres. Les renseignements au sujet des clients sont partagés, mais la protection des renseignements personnels est respectée. Le ministère offre un menu varié de prestations et de services auxquels peut accéder le personnel, s'il y a lieu, pour répondre aux besoins des clients.

Government is no longer the exclusive provider of services for our clients. FCS staff have strong ties with partners in their communities and other departments. Partnerships with community agencies, service providers and other departments are collaborative and coordinated. We recognize that communities know best their own needs and must take a more active role in decisions affecting their lives. We are leaders in supporting our communities to build capacity to help their citizens.

Service delivery is supported by state-of-the-art technology that allows for informed decision-making and sharing of information on common clients. Administrative procedures and policies are consistent province-wide in every office. Programs and policies are consistent and complementary.

Caring, Professional Staff

The Department of Family and Community Services is known as the best department in which to work. Employees are leaders in their fields and are highly professional. Every employee is valued for the role he or she plays in serving our clients. We work in a climate of trust, and all managers communicate openly and frequently with employees.

We have a team-based style of management that provides us with opportunities to effect change within the organization. The leadership of the Department is strengthened by the participation of employees at all levels in the decision-making process. We have the authority, responsibility and support needed to do our jobs well. The organization values team success over individual success but recognizes individual contributions. We are expected to work with others, within the organization as well as with government, business and community partners.

We strive to solve problems creatively and to be innovative in our approach. We have confidence that our ideas are listened to. Job functions are well-defined, and we are not duplicating efforts. Our skills are used to their best advantage.

Le gouvernement n'est plus le seul et unique fournisseur de services à nos clients. Le personnel des SFC a créé des liens solides avec les partenaires locaux et les autres ministères. Les partenariats avec les organismes communautaires, fournisseurs de services et autres ministères misent sur la collaboration et la coordination. Nous reconnaissons que ce sont les communautés qui connaissent le mieux leurs besoins et qu'elles doivent prendre une part plus active aux décisions affectant leur quotidien. Nous sommes des chefs de file en matière de soutien communautaire visant à permettre aux communautés de bâtir leur propre capacité à aider leurs citoyens.

La prestation des services est appuyée par une technologie de pointe qui permet de prendre des décisions éclairées et de partager les renseignements sur les clients communs. Les modalités et les directives administratives sont uniformes dans chaque bureau de la province. Les programmes et les politiques sont uniformes et complémentaires.

Compassion du personnel professionnel

Le ministère des Services familiaux et communautaires est connu comme le meilleur ministère où travailler. Les employées et les employés sont des chefs de file dans leur domaine et sont très professionnels. Chacun est valorisé pour son rôle dans la prestation de services à la clientèle. Nous travaillons dans un climat de confiance où tous les gestionnaires communiquent ouvertement et souvent avec les membres du personnel.

Notre style de gestion axé sur les équipes nous donne la possibilité de provoquer un changement au sein de l'organisation. Le leadership du ministère est renforcé par la participation du personnel à tous les paliers au processus de prise de décision. Nous avons le pouvoir, la responsabilité et le soutien nécessaires pour bien remplir nos fonctions. L'organisation valorise le succès collectif plutôt qu'individuel, mais elle reconnaît les contributions personnelles. Nous sommes tenus de travailler avec les autres de l'organisation et avec nos partenaires du gouvernement, du milieu des affaires et de la collectivité.

Nous cherchons à montrer de la créativité et de l'innovation dans notre approche de résolution des problèmes. Nous avons l'assurance que nos idées ne tombent pas dans l'oreille d'un sourd. Nos fonctions sont bien définies et nous ne dédoublons pas nos efforts. Nous sommes employés au mieux de nos compétences.

Key Result Areas and Goals

Self-Reliance through Client-Focused Services

- To reduce barriers to work and increase long-term employability for clients
- To increase the supply and availability of affordable housing for low-income New Brunswickers
- To increase our involvement in community capacity-building initiatives
- To increase the extent to which our programs and services address clients' unique needs

Prevention Services

To increase the capabilities of individuals and families to care for themselves and dependent family members

Protection for Those Who Need It

- To reduce neglect, abuse and violence
- To ensure the existence of safe and secure environments for families and individuals
- To increase the adoption placement of children

Valued Employees

- To increase the extent to which staff believe they work in a healthy, safe and respectful environment
- To increase the extent to which staff believe they work in an organization where they are supported and recognized for their contribution
- To increase open and transparent communication

Managing Effectively and Efficiently through an Integrated Service Delivery Approach

- To increase the decision-making authority within our organization
- To increase the value we obtain from our financial resources and stay within budget
- To increase the effectiveness and efficiency of our work environment
- To implement an integrated departmental structure
- To increase our accountability to the clients we serve and to the citizens of New Brunswick

Domaines de résultats clés et buts

L'autonomie grâce à des services axés sur les clients

- Réduire les obstacles au travail et accroître l'employabilité à long terme des clients
- Accroître l'offre et la disponibilité de logements abordables pour les Néo-Brunswickois et Néo-Brunswickoises à faible revenu
- Accroître notre participation aux initiatives de mise en valeur du potentiel communautaire
- Accroître la mesure dans laquelle nos programmes et services répondent aux besoins particuliers des clients

Services de prévention

Accroître les capacités des individus et des familles pour leur permettre de s'assumer et de s'occuper des personnes à leur charge

Protection pour ceux qui en ont besoin

- Réduire la négligence, les mauvais traitements et la violence
- Voir à créer des milieux de vie sains et sécuritaires pour les familles et les personnes
- Accroître le placement en adoption des enfants

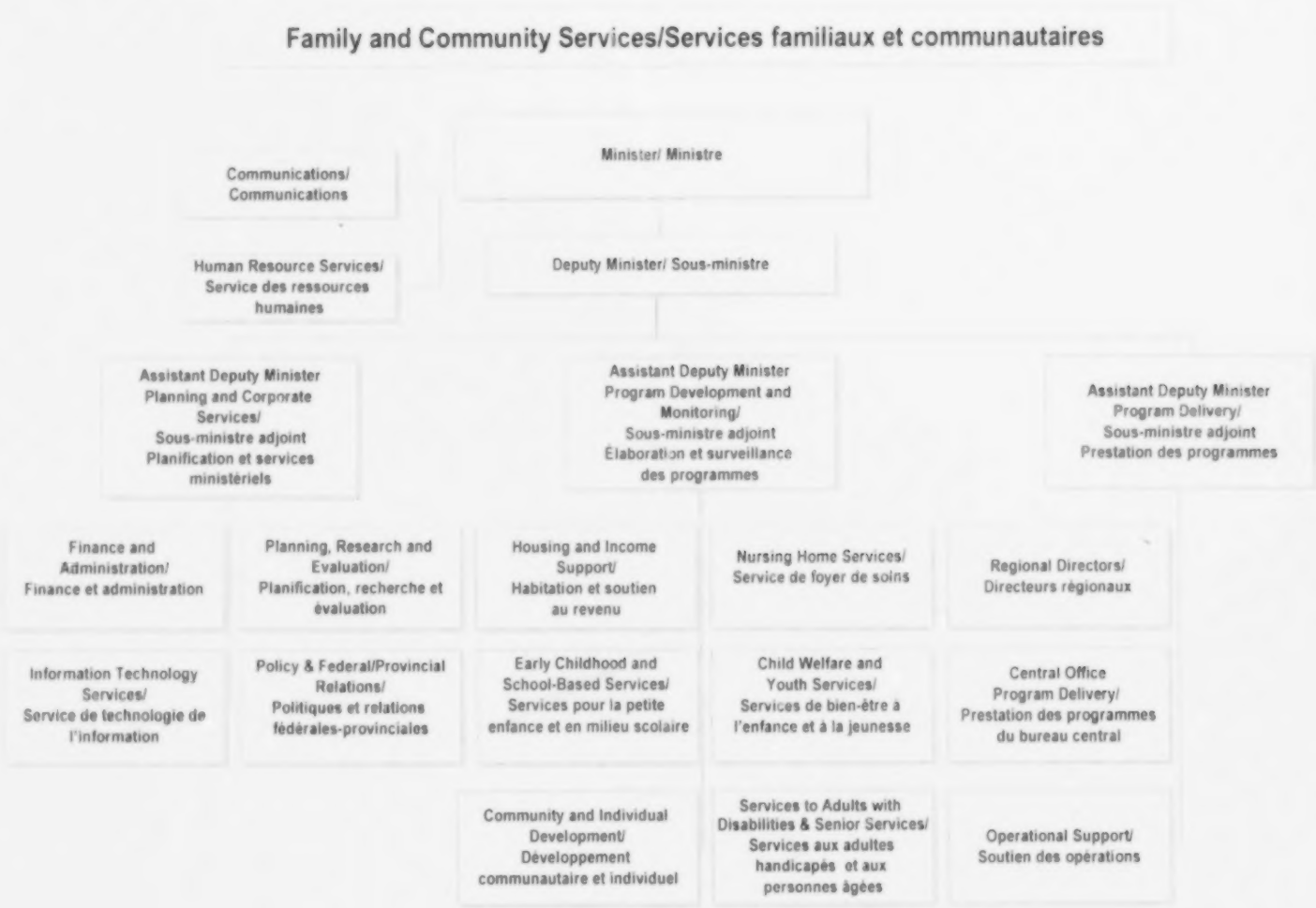
Les employés valorisés

- Accroître la mesure dans laquelle le personnel estime travailler dans un milieu sain, sécuritaire et respectueux
- Augmenter la mesure dans laquelle le personnel estime travailler dans une organisation où il bénéficie d'un appui et d'une reconnaissance pour sa contribution
- Augmenter les communications ouvertes et transparentes

Gérer de façon efficace grâce à une prestation de services intégrée

- Augmenter le pouvoir de décision dans notre organisation
- Augmenter la valeur que nous tirons de nos ressources financières et fonctionner dans les limites de notre budget
- Augmenter l'efficacité de notre milieu de travail
- Mettre en œuvre une structure ministérielle intégrée
- Augmenter notre responsabilisation face à nos clients et aux citoyens du Nouveau-Brunswick

Organizational Chart / Organigramme


Family and Community Services/Services familiaux et communautaires
Minister/ Ministre
Communications/ Communications
Deputy Minister/ Sous-ministre
Human Resource Services/ Service des ressources humaines
Assistant Deputy Minister Planning and Corporate Services/ Sous-ministre adjoint Planification et services ministériels
Assistant Deputy Minister Program Development and Monitoring/ Sous-ministre adjoint Élaboration et surveillance des programmes
Assistant Deputy Minister Program Delivery/ Sous-ministre adjoint Prestation des programmes
Finance and Administration/ Finance et administration
Planning, Research and Evaluation/ Planification, recherche et évaluation
Housing and Income Support/ Habitation et soutien au revenu
Nursing Home Services/ Service de foyer de soins
Regional Directors/ Directeurs régionaux
Information Technology Services/ Service de technologie de l'information
Policy & Federal/Provincial Relations/ Politiques et relations fédérales-provinciales
Early Childhood and School-Based Services/ Services pour la petite enfance et en milieu scolaire
Child Welfare and Youth Services/ Services de bien-être à l'enfance et à la jeunesse
Central Office Program Delivery/ Prestation des programmes du bureau central
Community and Individual Development/ Développement communautaire et individuel
Services to Adults with Disabilities & Senior Services/ Services aux adultes handicapés et aux personnes âgées
Operational Support/ Soutien des opérations

Legislation

Statutes under the jurisdiction of the Minister of Family and Community Services and administered by the Department of Family and Community Services

- Change of Name Act (paragraphs 5(1)(b) and 2(b))
- Charitable Donation of Food
- Education (section 19)
- Employment Standards (subsection 44.02(6))
- Family Income Security
- Family Services (except Part VII)
- Health Services
- Hospital (section 21)
- Intercountry Adoption
- New Brunswick Advisory Council on Seniors
- Nursing Homes
- Reciprocal Enforcement of Maintenance Orders (section 10)
- Vocational Rehabilitation of Disabled Persons

Statutes under the jurisdiction of the Minister of Family and Community Services and administered by a board, commission or other body

- Family Services (Part VII) – Department of Justice
- Fishermen's Disaster Fund (except functions of Minister of Finance) – Fishermen's Disaster Fund Committee
- Jordan Memorial Home* – Board of Directors
- New Brunswick Housing – New Brunswick Housing Corporation

**subject to repeal by An Act to Repeal An Act to Establish "The Jordan Memorial Sanitarium" and the Jordan Memorial Home Act, 1997-98*

Législation

Lois relevant de la compétence du ministre des Services familiaux et communautaires et mises en application par le ministère des Services familiaux et communautaires

- Changement de nom (les alinéas 5(1)b) et (2)b))
- Dons de nourriture par bienfaisance
- Éducation (article 19)
- Normes d'emploi (paragraphe 44.02(6))
- Sécurité du revenu familial
- Services à la famille (sauf la Partie VII)
- Services d'assistance médicale (article 10)
- Hospitalière (article 21)
- Adoption internationale
- Conseil consultatif des aînés du N.-B.
- Foyers des soins
- Exécution réciproque des ordonnances d'entretien (article 10)
- Réadaptation professionnelle des personnes handicapées

Lois relevant de la compétence du ministère des Services familiaux et communautaires et mises en application par un conseil, une commission ou autre

- Services à la famille (Partie VII) – ministère de la Justice
- Fishermen's Disaster Fund (sauf les responsabilités du ministre des Finances) – Fishermen's Disaster Fund Committee
- Foyer Jordan Memorial* – Conseil d'administration
- L'Habitation au Nouveau-Brunswick – Société d'habitation du Nouveau-Brunswick

**sera abrogé par la Loi abrogeant la loi intitulée An Act to Establish «The Jordan Memorial Sanitarium» et la Loi sur le Foyer Jordan Memorial, 1997-1998*

For Further Information

Phone: (506) 453-2001
Fax: (506) 453-7478
E-mail: fcs-sfc@gnb.ca

Or visit one of our Regional offices :

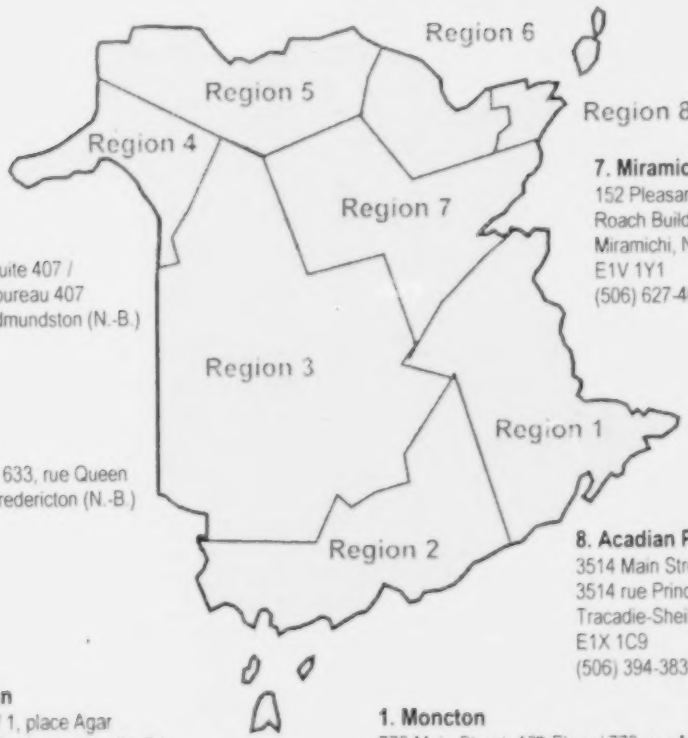
Pour tous renseignements

Téléphone : (506) 453-2001
Télécopieur : (506) 453-7478
Courriel : fcs-sfc@gnb.ca

Ou visitez l'un de nos bureaux régionaux :

5. Restigouche
157 Water Street, 7th Floor / 157, rue Water 7e étage
Campbellton, NB / Campbellton (N.-B.)
E3N 3H5
(506) 789-2422

6. Chaleur
275 Main Street, Suite 300 /
275, rue Main, Bureau 300
Bathurst, NB / Bathurst (N.-B.) E2A 3Z9
(506) 547-2000



7. Miramichi
152 Pleasant Street / 152, rue Pleasant
Roach Building / Édifice Roach
Miramichi, NB/ Miramichi (N.-B.)
E1V 1Y1
(506) 627-4001

4. Edmundston
121 Church Street, Suite 407 /
121, rue de l'Église, bureau 407
Edmundston, NB / Edmundston (N.-B.)
E3V 3L3
(506) 735-2633

3. Fredericton
633 Queen Street / 633, rue Queen
Fredericton, NB / Fredericton (N.-B.)
E3B 1C3
(506) 453-3216

8. Acadian Peninsula/ Péninsule acadienne
3514 Main Street, 3rd Floor /
3514 rue Principale, 3e étage
Tracadie-Sheila, NB / Tracadie-Sheila (N.-B.)
E1X 1C9
(506) 394-3838

2. Saint John
1 Agar Place / 1, place Agar
Saint John, NB / Saint-John (N.-B.)
E2L 3R6
(506) 658-2450

1. Moncton
770 Main Street, 12th Floor / 770, rue Main, 12e étage
Assuption Place / Place de l'Assomption
Moncton, NB/ Moncton (N.-B.)
E1C 8R3
(506) 856-2414

Core Business Area: Self-Reliance

Secteur d'activité principal : L'autonomie

Transitional Assistance Program

This program is intended to provide financial assistance to persons and families who have potential to become self-sufficient once certain barriers to employment are addressed.

The average monthly caseload for the 2003-2004 fiscal year was 19,188.

Programme d'assistance transitoire

Ce programme assure une aide financière aux personnes et aux familles aptes à devenir autosuffisantes une fois certains des obstacles à l'emploi surmontés.

Le nombre moyen de cas traités au cours de l'année 2003-2004 s'est élevé à 19 188 par mois.

Region / Région	Average Monthly Caseload / Nombre mensuel moyen de dossiers		Average Monthly Number of Recipients / Nombre mensuel moyen de bénéficiaires	
	02-03	03-04	02-03	03-04
Moncton	3,665	3,569	7,238	6,936
Saint John	5,239	5,154	11,288	10,983
Fredericton	2,892	2,879	6,373	6,303
Edmundston	1,196	1,192	2,381	2,364
Restigouche	1,535	1,445	3,157	2,899
Chaleur	1,327	1,268	2,730	2,561
Miramichi	1,429	1,390	3,020	2,854
Acadian Peninsula / Péninsule acadienne	2,398	2,291	4,611	4,320
Central Office/ Bureau central	1	0	4	0
Provincial Total / Total provincial	**19,682**	**19,188**	**40,802**	**39,220**

Interim Assistance Program

This program is intended to provide financial assistance to persons and families who are in need, yet are expected to attain self-sufficiency in a relatively short period of time. Benefits and services to these clients are generally temporary in nature.

The average monthly caseload for the 2003-2004 fiscal year was 1,603.

Programme d'aide temporaire

Ce programme vise à fournir une aide financière aux personnes et aux familles dans le besoin qui peuvent redevenir autonomes dans un laps de temps relativement court. Les prestations et les services fournis sont généralement temporaires.

Le nombre moyen de cas traités au cours de l'année 2003-2004 s'est élevé à 1 603 par mois.

Region / Région	Average Monthly Caseload / Nombre mensuel moyen de dossiers		Average Monthly Number of Recipients / Nombre mensuel moyen de bénéficiaires	
	02-03	03-04	02-03	03-04
Moncton	343	268	379	301
Saint John	673	660	760	741
Fredericton	226	233	274	283
Edmundston	89	102	101	116
Restigouche	90	72	104	84
Chaleur	108	101	137	129
Miramichi	85	74	102	87
Acadian Peninsula / Péninsule acadienne	113	93	128	110
Central Office / Bureau central	0	0	0	0
Provincial Total / Total provincial	**1,727**	**1,603**	**1,985**	**1,851**

Case Management Services for Social Assistance Clients

Case management services are provided to all individuals receiving income support. Individuals with potential to become self-sufficient receive career development case management services, focusing on the development, implementation, coordination and follow-up of interventions designed to help individuals in becoming self-sufficient.

Career Development Options for Social Assistance Clients

Social assistance clients with potential to become self-sufficient are provided career development services to increase their employability for long-term sustainable employment. Interventions provided are those that prepare clients to participate in education, training and employment programs. The Department works in partnership with the Departments of Education and Training and Employment Development to provide clients education, training and employment opportunities. Clients also have access to funding to cover expenses related to career development interventions.

In 2003-2004, one or more interventions were provided to 10,381 social assistance clients.

Youth Services

Youth Services provides assessment services, personal and career counselling and training and employment development services to young people 15-24 years of age who are social assistance recipients or their dependents. A variety of interventions targeting the unique needs of youth are available throughout New Brunswick. These programs and services are designed to assist youth with multiple barriers. Interdepartmental collaboration to identify local solutions to complex youth needs is supported.

- **Youth Policy**

  The Youth Policy is intended to support and encourage youth aged 16-20 who are receiving income assistance and living outside the parental home in obtaining their

Services de gestion de cas pour les clients de l'aide sociale

Les services de gestion de cas sont offerts à toutes les personnes qui reçoivent de l'aide au revenu. Les personnes capables de devenir autosuffisantes bénéficient de services de développement de la carrière. La gestion de cas met alors l'accent sur l'élaboration, la mise en oeuvre, la coordination et le suivi d'interventions ayant pour but d'aider la personne à s'autosuffire.

Possibilités de développement de carrière pour les clients de l'aide sociale

Les clients de l'aide sociale qui ont la possibilité de devenir autonomes bénéficient de services de développement de carrière afin d'accroître leur aptitude au travail et l'obtention d'un emploi durable. Les interventions visent à préparer les clients à participer à des programmes d'éducation, de formation et d'emploi. Le ministère collabore avec le ministère de l'Éducation et le ministère de la Formation et du Développement de l'emploi pour offrir aux clients des possibilités en ce sens. Les clients peuvent aussi obtenir de l'aide financière pour payer les dépenses liées aux activités de développement de carrière.

En 2003-2004, 10 381 clients de l'aide sociale ont bénéficié d'une ou de plusieurs interventions.

Services aux jeunes

Les Services aux jeunes offrent de l'aide aux personnes âgées de 15 à 24 ans qui sont des clients de l'aide sociale ou des personnes à charge de ces clients et qui ont besoin d'une évaluation, de counseling personnel et d'orientation professionnelle, ainsi que de services de développement de l'emploi. Divers programmes d'intervention axés sur les besoins particuliers des jeunes sont offerts partout au Nouveau-Brunswick. Ces programmes et services sont destinés à aider les jeunes à surmonter les multiples obstacles auxquels ils sont confrontés. Ils favorisent aussi la collaboration interministérielle afin d'isoler des solutions possibles à l'échelle locale et de répondre aux besoins complexes de la jeunesse.

- **Politique axée sur la jeunesse**

  Ce programme a pour but d'encourager et d'aider les jeunes de 16 à 20 ans qui reçoivent de l'aide sociale et habitent à l'extérieur du domicile de leurs parents à

high school diploma and/or in acquiring additional education or training. Through the case management process, they receive counselling and career advice essential in order for them to stay in or return to school.

In 2003-2004, 420 active cases were logged on average.

- **Youth Services Partnership**

The Youth Services Partnership is a collaborative network that facilitates effective and efficient delivery of programs and services for youth at the provincial and local levels. The partnership supports the development of a culture among community members to identify needs, available resources and innovative approaches to service delivery. The objective is to ensure that services are comprehensive, responsive and flexible to the needs of youth. Family and Community Services is the provincial lead for the Youth Services Partnership. Approximately 200 individuals representing a variety of government departments and youth-serving agencies are involved with the partnership at the provincial and local levels.

Day Care Assistance Program

The Day Care Assistance Program is designed to help New Brunswick families get the best possible child care for their children. This program offers parents or guardians financial assistance to help them access an approved licensed day care facility. If parents or guardians cannot access a day care facility, either because they may work evenings, nights or weekends or because there is no licensed daycare facility near where they live, they can access private child care through the Alternative Child Care Program.

In April 2003, a special rate for high school students was introduced, increasing the daily child care subsidy rate to a maximum of $25 per day for dependents of parents who are completing their high school education.

In 2003-2004, the program provided subsidies for 2,652 children.

obtenir un diplôme d'études secondaires ou à acquérir une formation ou une scolarité additionnelle. Grâce au processus de gestion de cas, ils reçoivent du counseling personnel et un service d'orientation de la carrière pour pouvoir rester à l'école ou y retourner.

En 2003-2004, il y avait en moyenne 420 dossiers actifs.

- **Partenariat pour la prestation de services aux jeunes**

Ce partenariat est le produit d'un réseau de collaborateurs qui ont pour objectif de favoriser la prestation efficace des programmes et des services destinés aux jeunes, tant à l'échelle provinciale que locale. Ils encouragent les membres des diverses collectivités à déployer des efforts soutenus pour déterminer les besoins et les ressources disponibles et pour élaborer des méthodes innovatrices de prestation des services. L'objectif visé est de faire en sorte que les services soient complets, adaptés aux besoins des jeunes et flexibles. Le ministère des Services familiaux et communautaires est chargé de diriger le Partenariat pour la prestation de services aux jeunes à l'échelle provinciale. Environ 200 personnes, qui représentent divers ministères gouvernementaux et organismes de services aux jeunes, participent au partenariat tant à l'échelle provinciale que locale.

Programme d'aide pour les services de garderie

Le Programme d'aide pour les services de garderie a été conçu pour aider les familles du Nouveau-Brunswick à obtenir les meilleurs services de garderie possible pour leurs enfants. Il offre de l'aide financière aux parents ou aux tuteurs des enfants afin de leur donner accès à une installation de garderie agréée. Si les parents ou les tuteurs sont incapables d'obtenir les services d'une garderie parce qu'ils travaillent le soir, la nuit ou la fin de semaine ou parce qu'il n'y a aucune garderie agréée dans leur localité, ils peuvent obtenir des services de gardiennage privés auprès du Service alternatif de garde d'enfants.

En avril 2003, un taux de subvention spécial a été établi pour les élèves du secondaire, faisant passer la subvention maximale pour les services de garderie à 25 $ par jour pour les personnes à charge des parents qui terminent leurs études secondaires.

En 2003-2004, le programme a fourni de l'aide financière à 2 652 enfants.

Public Housing Program

The purpose of the Public Housing Program is to provide safe and affordable housing to low-income New Brunswick families, individuals and seniors. Tenants pay rent based on a rent-geared-to-income ratio of 30% based on adjusted household income.

Public housing projects range in size from the very large projects found in the major urban centres to more modest-sized projects built in small communities. There are 4,258 public housing units owned and maintained by the Province of New Brunswick.

Approximately $3.5 million was disbursed for major upgrades to Public Housing, most notably conversions to natural gas for two family housing projects in Moncton ($300,000) and the completion of renovations to the Brunswick Tower in Saint John ($195,000). Other major expenditures included Phase III & IV of the interior kitchen renovations at Lion's Tower, Moncton ($348,000) and retrofits of two Sussex seniors' buildings ($333,000).

Rural and Native Rental Housing Program

The objective of the Rural and Native Housing Program is to provide safe, adequate and affordable rental housing to low-income New Brunswickers living in rural areas. Under this program, the Province owns and manages 913 rental units. These dwellings are available for low-income families and households with special needs on a rent-geared-to-income ratio of 30%. The Department has the responsibility for the day-to-day property management to ensure the availability and adequacy of these units and to protect the province's investment in its housing stock.

No new rental units were acquired in 2003-2004. However, the program had operating expenditures of $3.1 million.

Programme de logement public

Le Programme de logement public a pour but d'offrir des logements sûrs et abordables aux familles, aux particuliers et aux personnes âgées à faible revenu du Nouveau-Brunswick. Les locataires paient un loyer proportionné au revenu équivalant à 30 % du revenu du ménage ajusté.

L'envergure des projets de logement public varie selon qu'ils visent des centres urbains importants ou des petites localités. Le gouvernement du Nouveau-Brunswick possède, exploite et gère 4 258 unités de logements publics.

Environ 3,5 millions de dollars ont été affectés à des améliorations importantes des logements publics. Notamment, des fonds ont été alloués pour la conversion au gaz naturel de deux ensembles de logements familiaux à Moncton (300 000 $) et l'achèvement des rénovations de la tour Brunswick à Saint John (195 000 $). D'autres dépenses majeures comprennent les phases III et IV des rénovations de la cuisine de la tour Lion à Moncton (348 000 $), de même que les améliorations de deux immeubles pour personnes âgées à Sussex (333 000 $).

Programme de logement pour les ruraux et les autochtones (locataire)

Ce programme a pour but d'offrir aux Néo-brunswickois à faible revenu vivant dans les régions rurales des logements locatifs sûrs, adéquats et abordables. Le gouvernement provincial possède, exploite et gère actuellement 913 logements locatifs dans les régions rurales du Nouveau-Brunswick, dans le cadre du programme. Ces unités de logement sont offertes aux familles à faible revenu et aux ménages ayant des besoins spéciaux, en fonction d'un loyer proportionné au revenu de 30 %. De plus, le ministère voit à la gestion courante des propriétés pour veiller à la disponibilité de logements adéquats et convenables, et pour protéger l'investissement de la province dans son parc de logements.

Au cours de l'année 2003-2004, la Province n'a fait l'acquisition d'aucun nouveau logement locatif. Toutefois, les dépenses de fonctionnement du programme s'élevaient à 3,1 millions de dollars.

Non-profit Social Housing Program

The Non-profit Housing Program provides subsidies to non-profit organizations to maintain their social housing portfolio. The program expands the number of affordable and adequate housing units available for rent by low-income households. Currently there are 5,292 rental units and 3,693 nursing home beds funded under this program. Subsidies are provided either for the net operating loss or in the form of an interest write-down.

In 2003-2004, subsidies for this program totalled $15.2 million.

Rent Supplement Program

The Rent Supplement Program provides assistance to low-income households obtaining affordable, adequate and suitable rental housing by subsidizing eligible rental dwellings in the private sector.

Low-income families, seniors, persons with disabilities and persons with special needs have benefitted from the Rent Supplement Program. The amount of assistance is based on the difference between an agreed-upon market rent and the tenant's ability to pay.

A client's ability to pay is based on a household paying no more than 30% of its adjusted household income toward fully serviced rental accommodations (rent, heat, hot water, fridge and stove).

In 2003-2004, 48 new rent supplement units (100% funded by the province) were delivered. In addition, 10 units have been transferred from Public Housing to the Rent Supplement Program. This brings the total number of rent supplement units to 1,708.

Affordable Rental Housing Program

The Affordable Rental Housing Program provides assistance to private entrepreneurs, private non-profit corporations (including off-reserve native population), and cooperatives for the construction, acquisition and rehabilitation, conversion and operation of rental housing projects.

Logement social à but non lucratif

Des organismes à but non lucratif reçoivent des subventions pour maintenir leur portefeuille existant de logements, composé de 5 292 logements locatifs et de 3 693 lits de foyers de soins. Ce programme a pour effet d'accroître le nombre d'unités de logements adéquats et abordables qui sont offerts à des ménages à faible revenu. Des subventions sont accordées afin de régler les déficits nets de fonctionnement ou de réduire les intérêts.

En 2003-2004, les subventions offertes dans le cadre de ce programme se chiffraient à 15,2 millions de dollars.

Programmes de supplément du loyer

Dans le cadre de ce programme, on aide les ménages ayant besoin d'un logement locatif abordable, adéquat et convenable en subventionnant des logements locatifs admissibles dans le secteur privé.

Des familles à faible revenu, des personnes âgées, des personnes handicapées et des personnes ayant des besoins spéciaux ont bénéficié du Programme de supplément de loyer. Le montant de l'aide est fondé sur la différence entre le loyer du marché convenu et les moyens financiers du locataire.

Les moyens financiers du client sont déterminés ainsi : le ménage ne consacrera pas plus de 30 % de son revenu ajusté à un logement locatif muni de tous les services (loyer, chauffage, eau chaude, réfrigérateur et cuisinière).

Durant l'année 2003-2004, 48 nouveaux logements locatifs (entièrement financés par la province) ont été alloués. De plus, 10 unités ont été transférées du Programme de logement public au Programme de supplément du loyer, ce qui a porté le nombre total de logements locatifs à l'intérieur de ce programme à 1 708.

Programme de logement locatif abordable

Le Programme de logement locatif abordable fournit une aide à des entrepreneurs du secteur privé, à des sociétés à but non lucratif d'initiative privée (y compris la population autochtone hors réserve) et à des coopératives pour la construction, l'acquisition, la remise en état, la conversion et l'exploitation d'ensembles de logements locatifs.

Assistance is in the form of a forgivable loan and is based on the cost of eligible work and the number of eligible self-contained units or bed units within a project. Rent supplement assistance is also available to ensure newly developed units are affordable to low-income households. The maximum forgivable contribution for projects sponsored by non-profit groups is $35,000 per unit and may include 100% of the units within a project. Private entrepreneurs are eligible for a maximum forgivable contribution of $25,000 per unit, up to a maximum of 50% of the total units within a project. Private entrepreneurs are also required to at least match FCS's capital grant contribution in the form of equity (cash or land).

L'aide est offerte sous forme d'un prêt-subvention. Elle est basée sur le coût des travaux admissibles et sur le nombre de logements autonomes ou de chambres admissibles dans le projet. Une subvention au loyer (supplément de loyer) peut être accordée pour faire en sorte que les nouveaux logements soient abordables pour les ménages à faible revenu. Le montant maximum du prêt-subvention est de 35 000 $ par logement pour les groupes à but non lucratif et peut inclure 100 % des logements dans le projet. Le montant maximum du prêt-subvention pour les entrepreneurs du secteur privé est de 25 000 $ par logement et est limité à 50 % des logements dans le projet. Les entrepreneurs doivent aussi faire une mise de fonds (comptant ou terrain) d'un montant correspondant au moins à celui du prêt-subvention accordé par SFC.

Low-income families, seniors, non-elderly singles, disabled households and persons with special needs benefit from this program. Supportive housing programs may also be used to assist vulnerable seniors and adults maintaining or resuming independent living in their own home.

Les familles, les personnes âgées et les célibataires non âgés à faible revenu, de même que les ménages avec personnes handicapées et les personnes ayant des besoins spéciaux bénéficieront de ce projet. Les programmes de logement avec soutien peuvent aussi servir à aider les personnes âgées et les adultes vulnérables à maintenir ou à retrouver leur autonomie dans leur propre domicile.

Proposal development funding (PDF) may be available to eligible non-profit and cooperative sponsors to facilitate the development of proposals.

Des fonds pour l'élaboration de propositions sont offerts aux groupes à but non lucratif et aux groupes coopératifs d'habitation admissibles, pour les aider à élaborer des propositions.

During the 2003-2004 fiscal year, 24 units were approved with construction anticipated to commence within the next fiscal year. The funding provided on these 24 units was $0.455 million.

Au cours de l'année financière 2003-2004, 24 unités ont été approuvées. La construction devrait commencer d'ici la prochaine année. Les fonds alloués pour ces 24 unités s'élèvent à 0,455 million de dollars.

Community Initiatives

Initiatives communautaires

Under Community Initiatives, a subsidy was provided to the Centre Père J. Angus MacDonald, a special care facility, to offset costs associated with the mortgage and taxes.

Une subvention a été octroyée au Centre Père J. Angus MacDonald, un foyer de soins spéciaux, afin de compenser les coûts associés à l'hypothèque et à l'impôt foncier.

Financial assistance is also provided in the form of a one-time grant to community groups and private non-profit organizations to construct/acquire and operate affordable rental housing projects for seniors, families and individuals with special needs. Funding of up to $50,000 may be provided to reduce the capital cost of the project. Advice and technical support may also be provided to organizations.

Dans le cadre du programme, une aide financière est accordée sous la forme d'une subvention unique aux organismes privés ou communautaires à but non lucratif, afin de construire ou d'acquérir et d'exploiter des ensembles d'habitation locatifs abordables destinés aux personnes âgées, aux familles et aux personnes ayant des besoins spéciaux. Une aide de 50 000 $ au maximum peut être accordée pour réduire les dépenses en immobilisations reliées au projet. Des conseils et un soutien technique sont offerts aux organismes.

For the 2003-2004, fiscal year, four projects were approved for a total of $225,000 each. This program is 100% provincially funded.

Rental and Rooming House Program

This is a federal/provincial program which assists low-income rental households, occupying existing substandard rental units (self-contained and rooming house) by providing assistance to the owner to repair the dwelling to a minimum level of health and safety. The maximum amount available for each self-contained unit is $18,000.

Assistance is in the form of a forgivable loan earned over a period of eight to 15 years. The owner is expected to contribute 25% of the total cost of repairs.

During the 2003-2004 fiscal year, $1,226,179 was provided to upgrade 110 self-contained rental units.

Rental Conversion Program

This is a federal/provincial program which provides financial assistance to owners to convert non-residential properties into affordable, self-contained rental housing units and/or bed units to be occupied by low-income households. Assistance is in the form of a forgivable loan earned over a period of eight to 15 years. The maximum amount available for each self-contained unit is $18,000. The maximum forgivable loan per bed unit is $12,000. With the exception of non-profit organizations, owners must contribute 25% of the total cost of mandatory repairs. All approved applicants must enter into a rental agreement to ensure that rents remain affordable to low-income occupants.

During 2003-2004, $56,644 was provided to create three self-contained rental units for low-income households. This program is cost-shared 75/25 between the federal and provincial governments.

Durant l'année financière 2003-2004, quatre projets d'une valeur totale de 225 000 $ chacun ont été approuvés. Le programme est entièrement financé par le gouvernement provincial.

Programme de logements locatifs et maisons de chambres

Il s'agit d'un programme fédéral-provincial qui accorde une aide aux propriétaires de logements locatifs (logements autonomes et maisons de chambres) qui ne répondent pas aux normes et qui sont destinés aux ménages à faible revenu. Les travaux de réparation visent à rendre les logements conformes à une norme minimale de salubrité et de sécurité. L'aide maximale allouée pour chaque logement autonome est de 18 000 $.

L'aide prend la forme d'un prêt-subvention acquis sur une période de 8 à 15 ans. Le propriétaire doit contribuer 25 % du coût total des réparations.

Durant l'année financière 2003-2004, la somme de 1 226 179 $ a été accordée pour remettre en état 110 logements locatifs autonomes.

Programme de conversion des logements locatifs

Il s'agit d'un programme fédéral-provincial qui permet aux propriétaires de recevoir une aide financière afin de convertir des immeubles non résidentiels en logements locatifs autonomes abordables ou en chambres à l'intention des ménages à faible revenu. L'aide est accordée sous la forme d'un prêt-subvention acquis sur une période de 8 à 15 ans. Le montant maximal alloué est de 18 000 $ par logement autonome et de 12 000 $ par chambre. À l'exception des organismes à but non lucratif, les propriétaires doivent assumer 25 % du coût total des réparations obligatoires. Tous les demandeurs approuvés doivent signer un contrat de location faisant que les loyers demeurent abordables pour les occupants à faible revenu.

En 2003-2004, des fonds d'un montant de 56 644 $ ont été affectés à la construction de trois logements locatifs autonomes destinés aux ménages à faible revenu. Les coûts du programme sont partagés entre le gouvernement fédéral (75 %) et le gouvernement provincial (25 %).

Shelter Enhancement Program

This is a federal/provincial program which provides financial assistance in the form of forgivable loans to sponsors of existing shelters for women and children or youth who are victims of family violence. The monies are used for repairing, rehabilitating or improving the property to an acceptable standard of health, safety and security for occupants and/or accessibility modifications for persons with disabilities.

During the 2003-2004 fiscal year, renovations were approved for four shelters with 49 beds for a total of $124,510.

Home Completion Program

The Home Completion Program provides assistance in the form of a loan and an interest write-down subsidy, based on income levels, to low and modest-income households to complete their partially-constructed homes.

During 2003-2004, $89,000 was provided to help two households complete their partially constructed homes. This program is funded 100% by the province.

Homeowner Assistance Program

This program provides assistance in the form of a second mortgage and an interest write-down subsidy to modest-income households (total incomes below $35,000). Program participants must be able to obtain private financing that, when combined with program funding, results in the purchase or construction of a first home.

During 2003-2004, $1.2 million was provided to assist in the construction of 10 new homes and the purchase of 60 new units under the Homeowner Assistance Program. This program is funded 100% by the province.

Rural and Native Homeowner Program

The objective of the Rural and Native Homeowner Program is to provide low-income rural residents with financial assistance to purchase a modest home. The province currently administers 1,036 subsidized mortgages.

Programme d'amélioration de l'habitat

Ce programme fédéral-provincial offre de l'aide financière sous forme de prêt-subvention aux groupes responsables des maisons d'hébergement pour femmes et enfants ou pour jeunes victimes de violence familiale. Des travaux de réparation, de rénovation ou d'amélioration peuvent ainsi être effectués afin de rendre les logements conformes à des normes acceptables de salubrité et de sécurité pour les occupants, ou encore des modifications pour rendre les logements accessibles aux personnes handicapées.

Durant l'année financière 2003-2004, des rénovations d'une valeur totale de 124 510 $ ont été approuvées pour quatre refuges comptant 49 lits.

Programme de prêts pour la finition de l'habitat

Ce programme permet aux ménages à faible revenu ou à revenu modeste d'obtenir un prêt et une subvention visant à réduire l'intérêt, en fonction des plafonds de revenu, pour achever leur maison partiellement construite.

Durant 2003-2004, 2 ménages ont bénéficié d'une somme de 89 000 $ pour achever la construction de leur maison. Ce programme est financé entièrement par le gouvernement provincial.

Programme d'aide à l'accession à la propriété

Une aide financière est accordée sous la forme d'une hypothèque de deuxième rang et d'une subvention pour réduire l'intérêt. Elle est destinée aux ménages à revenu modeste, dont le revenu de tous les membres est inférieur à 35 000 $, pouvant obtenir un financement privé qui, combiné à l'aide du ministère, permet d'acheter ou de construire leur première maison.

En 2003-2004, la somme de 1,2 million de dollars a permis de construire 10 nouvelles maisons et d'acheter 60 nouvelles unités dans le cadre du Programme d'aide à l'accession à la propriété. Le gouvernement provincial finance la totalité du programme.

Programme de logement pour les ruraux et les autochtones (propriétaire)

Ce programme a pour but d'offrir à des résidents ruraux à faible revenu une aide financière en vue de l'achat d'une maison modeste. À l'heure actuelle, la province administre 1 036 hypothèques subventionnées.

In 2003-2004, operating expenditures totalled $713,300 for this program.

Community Involvement Program

This program provides support for the establishment of tenant associations in public housing communities. Community Involvement coordinators work with the associations to guide and support tenants on how to access resources to enable them to help themselves, and provide social and educational activities to youth and families within the housing community. There are 17 tenants associations across the province. Valuable partnerships are created with other community agencies such as the RCMP, the YMCA, Boys and Girls Clubs, and municipal governments.

In 2003-2004, a primary activity was the continued operation of community centres, situated within housing communities. These centres were administered by community members, offering a place to hold activities for community residents. Many worthwhile initiatives continued as a result of this program, including community gardening, community kitchens, health awareness and operation of Community Access sites.

Home Orientation Management Program

A series of personal development workshops designed to promote individual responsibility are conducted for social housing recipients. Understanding a lease, how to care for a new unit, money management, cooking and sewing courses, and CPR and First Aid Training are subjects covered in the workshops. This program is cost-shared with the federal government under the Social Housing Devolution Agreement.

In 2003-2004, 80 workshops were delivered under this program.

En 2003-2004, les dépenses de fonctionnement de ce programme se chiffraient à 713 300 $.

Programme de participation communautaire

Ce programme aide à établir des associations de locataires dans les ensembles de logements subventionnés. Les coordonnateurs de la participation communautaire travaillent avec ces associations de locataires pour aider ces derniers à accéder aux ressources qui leurs permettront d'être autonomes, et pour organiser des activités sociales et éducatives à l'intention des jeunes et des familles résidant dans les ensembles domiciliaires. Il y a 17 associations de locataires dans la province. Des partenariats utiles sont créés avec d'autres organismes communautaires, comme la GRC, le YMCA, les clubs garçons et filles et les gouvernements municipaux.

Une des activités principales au cours de l'année 2003-2004 a été l'exploitation continue des centres communautaires situés dans les ensembles domiciliaires. Ces centres étaient administrés par des membres de la communauté et offraient un endroit pour tenir des activités à l'intention des résidents de la communauté. De nombreux projets utiles ont été poursuivis à l'intérieur de ce programme, notamment le jardinage communautaire, les cuisines collectives, la sensibilisation à la santé et l'exploitation de sites d'accès communautaire.

Programme d'orientation et de gestion du logement

Une série d'ateliers de développement personnel, destinés à promouvoir la responsabilisation, sont offerts aux bénéficiaires de logements sociaux pour traiter de sujets comme le bail, l'entretien d'un nouveau logement et la gestion des finances. Divers cours sont offerts, comme des cours de cuisine et de couture, ainsi que des cours de RCR et de formation en premiers soins. Le coût de ce programme est partagé avec le gouvernement fédéral dans le cadre de l'entente de transfert des responsabilités en matière de logement social.

En 2003-2004, 80 ateliers ont été donnés grâce à ce programme.

Core Business Area: Prevention

Support Services to Education

Support Services to Education provides social work and psychology services to students, teachers, school administrators and parents in school districts. The services are aimed at improving the functioning of students and include such services as: screening and assessment; direct intervention to students and families; parent education; consultation to teachers, families and schools; presentations and workshops with teachers, school staff and families; and linkages/referrals with other agencies and service providers.

In fiscal 2003-2004, there were 891 requests for social work and psychology services, with an average monthly active caseload of 855.4.

Early Childhood Initiatives Program

The Early Childhood Initiatives (ECI) Program is an integrated service delivery system of prevention-focused early childhood services. ECI targets children from prenatal to age five who are at risk due to a congenital or acquired health challenge, developmental factors and/or family interaction factors. ECI combines public health services of the Department of Health and Wellness and social services of the Department of Family and Community Services to help enhance the development of children before they enter the school system.

The Department's ECI social services include:

- 17 home-based Early Intervention Services, which aim to improve childhood outcomes, to enhance the child's school readiness and to enhance family self-sufficiency. As of March 31, 2004, early intervention programs were providing regular family visits and community liaison to 1,822 children in 1,642 families.

Secteur d'activité principal : Prévention

Services de soutien à l'éducation

Ce programme offre des services en travail social et en psychologie aux élèves, aux enseignants, aux administrateurs scolaires et aux parents dans les districts scolaires. Les services ont pour but d'améliorer le fonctionnement des élèves et comprennent, notamment, le dépistage et l'évaluation, l'intervention directe auprès des élèves et des familles, la sensibilisation des parents, la consultation auprès des enseignants, des familles et des administrations scolaires, l'organisation de conférences et d'ateliers avec les enseignants, le personnel scolaire et les familles et enfin, la création de liaisons et de services de renvois auprès d'autres organismes et dispensateurs de services.

Au cours de l'année financière 2003-2004, 891 demandes de services en travail social et en psychologie ont été reçues et un nombre moyen de 855,4 cas par mois a été traité.

Initiatives pour la petite enfance

Le programme Initiatives pour la petite enfance (IPE) est un système intégré de services à la petite enfance axés sur la prévention. Ce programme vise les enfants de 0 à 5 ans qui sont considérés comme enfants à risque en raison de troubles congénitaux ou de maladies acquises, de facteurs développementaux ou familiaux. Le programme regroupe des services de santé publique du ministère de la Santé et du Mieux-être et des services sociaux de notre ministère, et vise l'amélioration du développement des enfants avant qu'ils entrent dans le système scolaire.

Les services sociaux du ministère fournis dans le cadre du programme IPE sont les suivants :

- Dix-sept services d'intervention précoce offerts à domicile dans le but d'améliorer les résultats obtenus par l'enfant et d'accroître la maturité scolaire de l'enfant et l'autosuffisance de la famille. Au 31 mars 2004, le personnel affecté aux programmes d'intervention effectuait régulièrement des visites à domicile et assurait la liaison avec la collectivité pour 1 822 enfants dans 1 642 familles.

- Integrated Day Care Services ensure participation of priority children in developmentally appropriate child care services. As of March 31, 2004, there were 539 occupied integrated daycare spaces across the province.

- Early Childhood Social Worker Services, which provide child and family support, parent education, and community development initiatives. These supports promote healthy child development, healthy family functioning and positive parenting practices among at-risk clients and their communities.

- Home Economics Services, which help ECI families to improve family development and resource management skills such as for money, housing, food, clothing and time. Support services to communities are also offered.

NB Early Childhood Development Agenda

The goal of the NB Early Childhood Development Agenda is to create a society in which all children are given a greater opportunity to achieve their full potential. The agenda focuses on four key areas: healthy pregnancy, birth and infancy; parenting and family supports; early development, learning and care; and community supports.

The amount allocated for the 2003-2004 fiscal year was $12 million.

The Agenda consisted of seven initiatives:
- Prenatal Benefit Program
- Enhanced Child Day Care Services
- Early Language Program for Preschool Children
- Enhancements to Early Childhood Initiatives
- Child Witnesses of Family Violence
- Communities Raising Children

- Des Services de garderie intégrée qui permettent aux enfants ayant des besoins prioritaires d'avoir accès à des services de garderie adaptés à leur développement. En date du 31 mars 2004, on comptait dans la province 539 places de garderie intégrée.

- Des services de travailleurs sociaux de la petite enfance, qui offrent du soutien aux enfants et aux familles, des programmes d'éducation destinés aux parents et des initiatives de développement communautaire. Ces services de soutien favorisent le développement sain de l'enfant et le bon fonctionnement des familles, ainsi que l'acquisition d'aptitudes parentales positives chez les clients à risque et dans la collectivité.

- Des services d'économistes familiales, qui aident les familles clientes du programme IPE à améliorer le fonctionnement familial et à accroître leurs compétences en gestion des ressources comme l'argent, le logement, l'alimentation, les vêtements et le temps. Des services de soutien sont également offerts aux collectivités.

Plan d'action pour le développement de la petite enfance du Nouveau-Brunswick

L'objectif de ce programme est de créer une société où tous les enfants ont de meilleures possibilités d'atteindre leur plein potentiel. Le Plan d'action met l'accent sur quatre secteurs importants : la santé durant la grossesse, la naissance et la petite enfance; les services de soutien destinés aux parents et à la famille; le développement précoce, l'apprentissage et les soins à l'enfance; les services de soutien communautaire.

Un total de 12 millions de dollars a été affecté au plan d'action pour l'année financière 2003-2004.

Le plan d'action comprend sept volets :
- Programme de prestation prénatale
- Services de garderie améliorés
- Programme de développement du langage pour les enfants d'âge préscolaire
- Améliorations des Initiatives pour la petite enfance
- Programme pour enfants témoins de violence familiale
- Communautés responsables à l'écoute des enfants

- **Prenatal Benefit Program**

The Prenatal Benefit Program is designed to improve the health of pregnant women and their newborns through the provision of funding to women for healthy food and lifestyle choices during pregnancy. Access to information about prenatal services in New Brunswick is available through a toll-free telephone line.

In 2003-2004, prenatal benefits were provided to 1,096 expectant mothers. Approximately 39% of these women were non-social assistance recipients, which is an increase of 6% over the previous year. Approximately 97% of these women received the full monthly benefit amount of $81.44.

- **Enhanced Child Day Care Services**

Enhanced Child Day Care Services is comprised of two components, the Quality Improvement Funding Support Program and the Training Initiative, with an overall goal to improve the quality of child day care services. The Quality Improvement Funding Support Program made funding available to improve working conditions for staff working directly with children and the quality of child care services in New Brunswick.

In 2003-2004, 98% (361) of the province's approved child day care facilities participated in this program, which supports wages, professional development and the purchase of equipment and materials.

The Training Initiative is designed to improve the accessibility and affordability of formal training and ongoing professional development for staff currently employed in child day care. Delivery of distance education modules for early childhood education by the New Brunswick Community College system began in September 2003. As part of the Training Initiative, the Opening the Door to Quality Care and Development project, which began in the Edmundston and Fredericton regions, was expanded to the Moncton and Miramichi regions in 2003-2004. This project's goal is to improve the quality of participating centres through an on-site consultation model. To date, a total of 91 child day care facilities have participated in this project.

- **Programme de prestation prénatale**

Le Programme de prestation prénatale a pour objectif d'améliorer la santé des femmes enceintes et des nourrissons en fournissant aux femmes des ressources financières qui leur permettent de choisir une alimentation et un mode de vie sains pendant la grossesse. Les femmes peuvent composer un numéro de téléphone sans frais afin d'obtenir de l'information sur les services prénataux offerts au Nouveau-Brunswick.

En 2003-2004, des prestations prénatales ont été versées à 1 096 femmes enceintes. Environ 39 % de ces femmes n'étaient pas bénéficiaires de l'aide sociale, ce qui représente une augmentation de 6 % par rapport à l'année précédente. Environ 97 % des femmes ont reçu le plein montant des prestations mensuelles, soit 81,44 $.

- **Services de garderie améliorés**

Les Services de garderie améliorés comportent deux volets, le Programme de soutien financier à l'amélioration de la qualité et une initiative de formation, qui ont pour objectif général d'améliorer la qualité des services de garderie offerts aux enfants. L'aide financière du Programme de soutien financier à l'amélioration de la qualité a permis d'améliorer les conditions de travail du personnel affecté directement à la garde des enfants, de même que la qualité des services de garderie au Nouveau-Brunswick.

En 2003-2004, 98 % (361) des installations de garderie agréées de la province ont participé à ce programme qui favorise l'amélioration des salaires, le perfectionnement professionnel et l'achat d'équipement et de matériel.

L'initiative de formation a été mise en œuvre afin de rendre la formation et le perfectionnement professionnel continu du personnel des garderies plus accessibles et plus abordables. Depuis septembre 2003, le Collège communautaire du Nouveau-Brunswick offre des modules à distance sur l'éducation de la petite enfance. Un projet visant à améliorer la qualité des soins et du développement, mis en place dans les régions d'Edmundston et de Fredericton, a été étendu aux régions de Moncton et de Miramichi en 2003-2004. Ce projet a pour objectif d'améliorer la qualité des garderies participantes au moyen d'un modèle de consultation sur place. À ce jour, 91 installations de garderie ont participé au projet.

- **Early Language Program for Preschool Children**

The Early Language Program for Preschool Children continued to be piloted in the Saint John, Chaleur and Acadian Peninsula regions. This program is a community-based prevention pilot program aimed at preventing or alleviating language/communication difficulties in children from birth to age five. The pilots are a partnership between Family and Community Services, Health and Wellness and the two Regional Health Authorities in the pilot regions and complement existing speech and language development services.

The Early Language Program for Preschool Children will help preschoolers develop the communication skills they need to achieve their potential at school through focusing on prevention, early identification and treatment of language problems at the community level. These services stress the important role of parents and caregivers in a child's language development.

- **Enhancements to the Early Childhood Initiatives Program**

The following enhancements to the Early Childhood Initiatives Program were made in 2003-2004:

- Family and Community Services, in partnership with the Department of Health and Wellness, began a comprehensive review of the Early Childhood Initiatives Program.
- The Infant-Parent Attachment Project builds upon the existing Public Health Early Childhood Initiatives screening tool and the Department's home-based Early Intervention Services. It establishes a community-based program that provides screening and intervention for parents at risk of developing unhealthy infant-parent attachments within the first year of their child's life. The initiative was rolled out provincially in August 2003. Over the past year, staff from the remaining of 16 early intervention programs in the province have been trained to offer the intervention as part of their ongoing service to families with infants. As of March 31, 2004, a total of 111 families have received this intervention.

- **Programme de développement du langage pour les enfants d'âge préscolaire**

L'essai du Programme de développement du langage pour les enfants d'âge préscolaire s'est poursuivi dans les régions de Saint John, Chaleur et la Péninsule acadienne. Il s'agit d'un programme communautaire de prévention mis à l'essai dans le but de prévenir ou d'atténuer les difficultés de langage et de communication chez les enfants de la naissance à l'âge de 5 ans. Les projets pilotes sont le fruit d'un partenariat entre Services familiaux et communautaires, Santé et Mieux-être et les deux régies régionales de la santé des régions pilotes. Les projets sont un complément au service actuel de développement du langage et de la parole.

Le programme aidera des enfants d'âge préscolaire à acquérir les aptitudes à la communication dont ils ont besoin pour réaliser leur potentiel à l'école, ce qui se fera au moyen de la prévention, du dépistage précoce et du traitement des problèmes de langage dans la collectivité. Ces services soulignent l'important rôle que les parents et les parents substituts jouent dans le développement du langage des enfants.

- **Améliorations des Initiatives pour la petite enfance (IPE)**

En 2003-2004, les améliorations ci-dessous ont été apportées aux Initiatives pour la petite enfance :

- Le ministère des Services familiaux et communautaires, en collaboration avec le ministère de la Santé et du Mieux-être, a commencé un examen détaillé des Initiatives pour la petite enfance.
- Le programme pilote de liens affectifs entre parents et nourrissons sert de complément aux outils actuels de dépistage des Initiatives pour la petite enfance et aux services d'intervention précoce à domicile offerts par le ministère. Ce programme communautaire offre des services de dépistage et d'intervention visant les parents qui risquent de développer des liens affectifs insuffisants avec leur nourrisson durant la première année de la vie de l'enfant. Il a été mis en œuvre à l'échelle de la province en août 2003. Au cours de la dernière année, le personnel des autres 16 programmes d'intervention précoce de la province a été formé pour offrir l'intervention comme faisant partie du service continu aux familles ayant des nourrissons. Le 31 mars 2004, un total de 111 familles avait bénéficié de l'intervention.

In 2003-2004, a total of $2.024 million was spent on these enhancements.

- **Child Witnesses of Family Violence**

This program provides play-based interventions and strategies to preschool children in transition houses across the province who have witnessed spousal assault. Referrals and linkages to other agencies and professionals are made as appropriate. Support to mothers in their parenting role is a secondary objective. It is hoped these interventions will help break the intergenerational cycle of violence.

In fiscal 2003-2004, 454 children received services under this program.

- **Communities Raising Children Initiative**

Communities Raising Children (CRC) is a community engagement initiative to assist parents and families with children ages 0-5. Communities, individuals, parents, non-profit organizations, associations, businesses and government can make important contributions to improving the lives of young children. Community-driven activities include school readiness programs, parent learning clubs, parent workshops and early literacy activities.

A province wide public awareness campaign, "*Parenting: Love That Lasts a Lifetime*," was launched in March 2004. The campaign focused on the importance of the early years and recognized the critical role parents play in the lives of their children. The Department also launched a new parenting information and education Web site located at http://www.gnb.ca/0017/EIP/excellence-e.asp. This site provides links to existing quality parenting information. As well, through a partnership between our Department and Public Library Services, materials on parenting information and education are available at all public libraries and bookmobiles in New Brunswick.

En 2003-2004, les améliorations ont occasionné des dépenses totales de 2,024 millions de dollars.

- **Programme pour enfants témoins de violence familiale**

Ce programme offre des interventions sous forme de thérapies par le jeu aux enfants d'âge préscolaire dans les maisons de transition de la province qui ont été témoins de violence conjugale. Au besoin, ces enfants sont mis en rapport avec d'autres professionnels et d'autres organismes ou dirigés vers ces services. Un objectif accessoire du programme est d'aider les mères dans leur rôle de parent. Le résultat souhaité à l'aide de ces interventions est la prévention du cycle de violence entre les générations.

Au cours de l'année financière 2003-2004, 454 enfants ont reçu des services grâce à ce programme.

- **Communautés responsables à l'écoute des enfants**

Communautés à l'écoute des enfants (CEE) est un projet d'engagement communautaire destiné aux parents et aux familles ayant des enfants âgés de 0 à 5 ans. Les communautés, les personnes, les parents, les organismes à but non lucratif, les associations, les entreprises et le gouvernement peuvent contribuer énormément à améliorer la vie des jeunes enfants. Les activités axées sur la communauté comprennent notamment des programmes de préparation à l'école, clubs d'apprentissage et ateliers pour les parents, activités pour promouvoir la lecture auprès des enfants d'âge préscolaire.

La campagne de sensibilisation du public « *Être parent : l'amour de toute une vie* » a été lancée à l'échelle de la province en mars 2004. La campagne met en valeur l'importance des premières années de la vie de l'enfant et reconnaît le rôle essentiel des parents dans la vie de leurs enfants. Le ministère a aussi lancé un nouveau site Web contenant des ressources informatives et éducatives sur le rôle parental. Il se trouve à l'adresse : http://www.gnb.ca/0017/EIP/excellence-f.asp. Ce site fournit des liens à des renseignements de qualité sur le rôle des parents. De plus, grâce à un partenariat entre le ministère et le Service des bibliothèques publiques du Nouveau-Brunswick, des ressources informatives et éducatives sur le rôle parental sont disponibles dans toutes les bibliothèques publiques et dans tous les bibliobus du Nouveau-Brunswick.

Day Care Services Program

The Day Care Services Program has been provided with the authority to represent public interest for the safety and healthy development of young children from birth to 12 years of age who are in non-parental day care arrangements primarily while parents are working, studying or in training. Approved facilities are monitored, complaints are investigated and program supports are provided.

On March 31, 2004, there were 382 approved day care facilities in the province providing 11,897 child care spaces.

Senior Services

Services and information to respond to the particular health and social needs of the province's seniors include:

- "Reflections" fact sheets on health and healthy lifestyle choices
- contributions of health/social information articles to senior-oriented publications
- publication of "The Seniors' Guide to Services and Programs"
- publication of "Hints for Caregivers"
- Seniors' Policies and Programs Database (SPPD)
- Senior Goodwill Ambassador (SGA) Program

Services de garderie

Les Services de garderie ont la responsabilité de représenter l'intérêt du public quant à la sécurité et au développement sain des jeunes enfants, de la naissance jusqu'à l'âge de 12 ans, qui se trouvent dans des arrangements de garde autres qu'avec leurs parents pendant que ceux-ci travaillent, étudient ou suivent une formation. Les installations agréées sont surveillées, les plaintes font l'objet d'enquêtes et des mesures de soutien au programme sont offertes.

Au 31 mars 2004, il y avait dans la province 382 installations de garderie agréées, offrant un total de 11 897 places de garderie.

Services aux personnes âgées

Les services et les publications s'adressant aux besoins de santé et aux besoins sociaux particuliers des personnes âgées de la province comprennent ce qui suit :

- Réflexions (feuillets d'information sur la santé et l'hygiène de vie)
- Contributions à des publications destinées aux personnes âgées (information sur les programmes de santé et les programmes sociaux)
- Guide des services et programmes pour les personnes âgées
- Conseils destinés aux dispensateurs de soins
- Banque de données des politiques et des programmes touchant les aînés (BDPPA)
- Programme des ambassadeurs et ambassadrices aînés de bonne volonté (AABV)

Core Business Area: Improved Quality of Life

Secteur d'activité principal : Une meilleur qualité de vie

Federal/Provincial Repair Program

This program provides financial assistance in the form of a loan, a portion of which may be forgiven, to low-income homeowners occupying existing substandard housing to repair, rehabilitate or improve their dwellings to a minimum level of health and safety.

The program also allows for modifications to improve the accessibility of homeowner and rental units for disabled occupants, adaptations for seniors who have difficulty with daily living activities in the home and limited modifications to eligible households to accommodate an aging parent. A portion of the program is cost-shared between the federal and provincial governments.

During the 2003-2004 fiscal year, $9 million was committed through the Federal/Provincial Repair Program, providing assistance to 1,103 low-income households.

Services for Preschool Children with Autism Spectrum Disorder

In November 2003, the New Brunswick government outlined its investment framework for additional services for preschoolers with autism spectrum disorders. Family and Community Services has responsibility for the provision of funding assistance to parents of preschool-aged children to assist in the purchase of evidence-based services and for the funding of a training program of evidence-based therapies.

Effective December 1, 2003, FCS implemented a program that provides funding assistance of up to $20,000 a year to parents of preschool-aged children with autism spectrum disorders to purchase evidence-based interventions as part of an approved case plan for their child. In 2003-2004, the program provided funding for 71 children.

Programme fédéral-provincial de réparations

Ce programme fournit une aide financière sous forme de prêt dont une partie peut faire l'objet d'une remise, aux propriétaires à faible revenu qui occupent des logements défectueux, afin qu'ils puissent exécuter des travaux de réparation, de remise en état ou d'amélioration pour rendre leur habitation conforme à des normes minimales de salubrité et de sécurité.

Le programme permet également de procéder à des modifications pour améliorer l'accessibilité des maisons et des logements locatifs destinés aux personnes handicapées, de même que pour les personnes âgées qui ont de la difficulté dans les activités de la vie courante au foyer. Les ménages admissibles peuvent procéder à certaines modifications limitées pour répondre aux besoins d'un parent âgé. Une partie des coûts du programme est partagée avec le gouvernement fédéral.

En 2003-2004, la somme de 9 millions de dollars a été affectée au Programme fédéral-provincial de réparations, ce qui a permis d'aider 1 103 ménages à faible revenu.

Services destinés aux enfants autistiques d'âge préscolaire

En novembre 2003, le gouvernement du Nouveau-Brunswick a défini son plan d'investissement pour offrir des services supplémentaires aux enfants autistiques d'âge préscolaire. Le ministère des Services familiaux et communautaires a la responsabilité de fournir de l'aide financière aux parents d'enfants d'âge préscolaire pour l'achat de services fondés sur les résultats et de financer un programme de formation en interventions fondées sur les résultats.

Le 1er décembre 2003, le ministère des Services familiaux et communautaires a mis en œuvre un programme qui offre jusqu'à 20 000 $ par an et par enfant aux parents d'enfants autistiques d'âge préscolaire, pour l'achat de services fondés sur les résultats qui s'inscrivent dans un plan d'intervention approuvé pour leur enfant. En 2003-2004, le programme a offert une aide financière à 71 enfants.

In March 2004, a training contract was awarded to the University of New Brunswick College of Extended Learning (UNBCEL). Under this contract UNBCEL will:

- train autism support workers across the province that will be available to provide front-line interventions to preschool children
- train clinical supervisors to provide effective consultations and supervision to paraprofessionals
- provide training for parents and other paraprofessionals

Community-Based Services for Children with Special Needs

Families that have children with severe developmental disabilities (0-19 years of age) can apply to Family and Community Services for support services to assist with the child's special needs at home. If deemed eligible, based upon the child's requirements and the program's resources, he/she could receive one or more services including social work, relief care, parent aides, rehab equipment and babysitting. There is a family contribution toward the child's service plan based on the family's net income and family size.

Services are focused on children with severe physical, mental, intellectual or emotional/behavioural disabilities or a combination of disabilities that significantly interfere with the normal developmental process of the child. Availability of resources within the community may differ from region to region.

The CBSCSN Program served approximately 990 families, or 1,060 children with severe developmental disabilities, during the year 2003-2004.

Health Services

The Health Services Program assists eligible individuals with the purchase of certain basic health services, supplies or items. Benefits available under this program extend to social assistance recipients and their dependents, children in care of the province, special needs children and nursing home residents whose care is being subsidized by the province.

En mars 2004, un contrat de formation a été accordé au College of Extended Learning de l'Université du Nouveau-Brunswick. En vertu de ce contrat, le College :

- formera les travailleurs de soutien en autisme partout dans la province; ces derniers pourront ensuite mener des interventions de première ligne auprès des enfants d'âge préscolaire;
- formera les surveillants cliniques pour qu'ils puissent fournir des consultations efficaces aux paraprofessionnels et assurer leur surveillance;
- offrira une formation aux parents et aux autres paraprofessionnels.

Services communautaires pour enfants à besoins spéciaux

Les familles qui ont des enfants à besoins spéciaux (de la naissance à 19 ans) peuvent présenter une demande au ministère des Services familiaux et communautaires afin d'obtenir des services de soutien pour les aider à répondre à ces besoins à domicile. Les familles jugées admissibles peuvent recevoir, selon les besoins de l'enfant et les ressources du programme, un ou plusieurs des services suivants : services sociaux, soins de relève, services d'auxiliaires ou d'aides à domicile, matériel de réadaptation, services de garde. La famille doit partager les frais du plan d'intervention de l'enfant selon son revenu net et le nombre d'enfants.

Les services sont surtout destinés aux enfants souffrant de graves troubles physiques, mentaux, intellectuels, affectifs ou comportementaux ou encore, d'une combinaison de ces troubles qui nuisent de façon considérable au processus de développement normal de l'enfant. Les ressources disponibles dans la communauté peuvent varier d'une région à l'autre.

Au cours de l'année 2003-2004, les Services communautaires destinés aux enfants ayant des besoins spéciaux ont aidé environ 990 familles ou 1 060 enfants atteints d'une incapacité grave.

Services d'assistance médicale

Ce programme fournit de l'aide aux personnes admissibles en vue de l'achat de certains services ou articles médicaux ou de certaines fournitures médicales de base. Les avantages de ce programme sont offerts aux bénéficiaires de l'aide sociale et aux personnes à leur charge, aux enfants pris en charge par la province, aux enfants à besoins spéciaux et aux pensionnaires de foyers de soins dont les soins sont subventionnés par la province.

Available benefits include prescription drugs and ambulance services, both administered by the Department of Health and Wellness; certain vision and dental services, including an enhanced dental service package for social assistance clients involved in exit-related programming; hearing aids; alimentation; orthopedic items; ostomy and oxygen supplies; and prostheses and various convalescent and rehabilitative items.

In 2003-2004, $13.1 million was spent on providing health services to social assistance recipients, children in care, nursing home residents and long term care clients. Dental services expenditures totalled approximately $3.2 million. Vision care expenditures were $1.5 million with an additional $8.4 million being spent on other health services.

Post-adoption Services

Post-adoption Services helps adult adoptees (19 years of age or over), adoptive parents, birth parents and adult birth siblings obtain information and/or establish contact with each other. Services include the provision of non-identifying background information to people separated by adoption as well as maintaining the Post-adoption Disclosure Register. On the register, both adoptees and birth relatives can request a search for the person they are seeking. Other services include priority medical searches, Indian status entitlement, intermediary requests and facilitating the exchange of information between birth and adoptive parents of underage adoptees.

In 2003-2004, the Department responded to 1392 requests for service from adoptees, adoptive parents, birth relatives and others. These included responding to 328 requests for non-identifying information and facilitating 150 reconnections between adoptees and birth relatives.

Parmi les services offerts, mentionnons les médicaments sur ordonnance et les services d'ambulance, tous deux administrés par le ministère de la Santé et du Mieux-être, et certains soins de la vue et soins dentaires, y compris un programme amélioré de services dentaires pour les clients de l'aide sociale participant à des programmes visant la cessation de l'aide, des appareils auditifs, des services d'alimentation; des appareils orthopédiques, des fournitures pour stomisés et pour l'oxygène, des prothèses et divers articles de convalescence et de réadaptation.

En 2003-2004, 13,1 millions de dollars ont été affectés aux soins de santé destinés aux clients de l'aide sociale, aux enfants pris en charge, aux pensionnaires de foyers de soins et aux clients des services de soins de longue durée. Les dépenses au titre des services dentaires se sont chiffrées à environ 3,2 millions de dollars, celles destinées aux soins de la vue, à 1,5 million et celles au titre d'autres services médicaux, à 8,4 millions.

Services de post-adoption

Les Services de post-adoption aident les adoptés adultes (âgés de 19 ans et plus), les parents adoptifs, les parents biologiques et les frères et sœurs adultes d'une personne adoptée à obtenir de l'information ou à communiquer les uns avec les autres. Parmi les services offerts, notons la prestation de renseignements non identificateurs aux personnes qui ont été séparées par l'adoption et la tenue du Registre pour la divulgation de renseignements après l'adoption. Ce registre permet aux personnes adoptées et aux personnes apparentées de demander qu'une recherche soit faite sur une personne. Les autres services offerts sont, notamment, les recherches médicales prioritaires, les recherches sur le droit au statut d'Indien, les recherches à la demande d'intermédiaires et l'échange d'information entre les parents biologiques et les parents adoptifs d'enfants adoptés d'âge mineur.

En 2003-2004, le ministère a traité 1 392 demandes provenant de personnes adoptées, de parents adoptifs, de personnes apparentées et d'autres. Parmi ces demandes, 328 visaient l'obtention de renseignements non identificateurs et 150 visaient la mise en rapport de personnes adoptées avec des personnes apparentées.

Extended Benefits Program

This program is intended to provide financial support to persons and families for whom dependency on the Department is long-term. Social assistance recipients may receive benefits under this program if they are certified blind, deaf or disabled by the provincial Medical Advisory Board.

The average monthly caseload for the 2003-2004 fiscal year was 5,814.

Programme des prestations prolongées

Ce programme fournit de l'aide financière aux personnes et aux familles ayant besoin d'une aide financière à long terme du ministère. Les clients de l'aide sociale peuvent recevoir des prestations en application de ce programme s'ils sont certifiés aveugles, malentendants ou frappés d'une incapacité par la Commission consultative médicale de la province.

Le nombre moyen de cas traités au cours de l'année 2003-2004 s'est élevé à 5 814 par mois.

Region/ Région	Average Monthly Caseload/ Nombre mensuel moyen de dossiers		Average Monthly Number of Recipients/Nombre mensuel moyen de bénéficiaires	
	02-03	03-04	02-03	03-04
Moncton	1,293	1,287	1,433	1,422
Saint John	1,177	1,182	1,366	1,363
Fredericton	989	1,009	1,164	1,195
Edmundston	489	475	597	576
Restigouche	395	375	479	453
Chaleur	437	434	552	547
Miramichi	408	396	478	462
Acadian Peninsula/Péninsule acadienne	663	656	785	754
Central Office/ Bureau central	0	0	0	0
Provincial Total/Total Provincial	5,851	5,814	6,854	6,772

Special Needs Benefits

Special needs benefits are supplementary to basic social assistance and can be provided to meet one-time emergencies or can be provided for a longer term.

The majority of benefits are for medically related services, as well as the fuel, disability and school supplements and the monthly income supplement benefit.

In 2003-2004, $20.9 million was spent to provide special benefits. In particular, $1.2 million was spent on the fuel supplement, $4.7 million on the disability supplement, $0.65 million on the school supplement and $4.1 million on the monthly income supplement benefit. The average monthly caseload was 26,605 clients.

Prestations spéciales

Les prestations spéciales s'ajoutent aux prestations de base pour répondre à des besoins urgents ponctuels ou s'échelonnant sur une plus longue période.

Ces prestations servent surtout à payer les services paramédicaux, le combustible, les suppléments d'école et d'invalidité ou le supplément de revenu mensuel.

En 2003-2004, 20,9 millions de dollars ont été affectés aux prestations spéciales. Plus précisément, la somme de 1,2 million de dollars a été affectée au supplément pour le combustible, 4,7 millions de dollars au supplément d'invalidité, 0,65 million de dollars au supplément d'école et 4,1 millions de dollars au supplément de revenu mensuel. Le nombre moyen de cas traités s'est élevé à 26 605 clients.

Family and Community Volunteer Awards

The Family and Community Volunteer Awards were established in 2001-2002 in order to recognize and celebrate the outstanding contributions of individuals toward the well-being of family life and communities in New Brunswick through volunteer efforts.

Awards are given in four categories: Youth, Adult, Senior and Organization. Annually, each category has one award recipient.

Prix de bénévolat pour les familles et les communautés

Les prix de bénévolat pour les familles et les communautés ont été créés en 2001-2002 afin de reconnaître et de célébrer la contribution exceptionnelle des bénévoles au bien-être des familles et des communautés du Nouveau-Brunswick.

Des prix sont accordés dans quatre catégories : Jeunes, Adultes, Aînés et Organismes. Chaque année, un prix est accordé pour chacune des catégories.

Long-Term Care Services

Long-Term Care services assist frail and vulnerable seniors and adults with long-term limitations in their own homes or in a residential facility when in-home services are not an acceptable option.

Long-Term Care services are not insured under the *Canada Health Act*; therefore the client is expected to pay the cost of support services. Clients who are unable to pay for the full cost of services may receive a subsidy through the Standard Family Contribution policy.

During the fiscal year 2003-2004, the Department received 6,496 requests for Long-Term Care services, compared with 6,289 requests in 2002-2003.

Services de soins de longue durée

Les services de soins de longue durée aident les personnes âgées fragiles et vulnérables, de même que les adultes ayant des limitations à long terme dans leur propre foyer ou dans un établissement résidentiel, lorsque les services à domicile ne sont pas une option acceptable.

Comme les services de soins de longue durée ne sont pas assurés en vertu de la Loi canadienne sur la santé, le client est tenu de payer le coût relié aux services de soutien. Les clients qui sont incapables de payer tous les coûts associés aux services peuvent recevoir une subvention en vertu de la Directive sur la contribution financière uniformisée des familles.

Durant l'année financière 2003-2004, le ministère a reçu 6 496 demandes de soins de longue durée, comparativement à 6 289 demandes en 2002-2003.

FCS Long-Term Care Clients at March 31st
Clients des soins de longue durée du ministère au 31 mars

	Seniors / Personnes âgées	Adults / Adultes	Total
2002-2003	8,021	4,845	12,866
2003-2004	7,358	5,064	12,422

Home Support Services

Individuals who do not require financial assistance from the Department can purchase home support services privately.

Services de soutien à domicile

Les personnes qui n'ont pas besoin d'aide financière du ministère peuvent se procurer les services de soutien à domicile directement du secteur privé.

Home support services are provided under the Long-Term Care Program to clients who require non-professional personal assistance with care needs or with essential light housekeeping tasks and who require financial assistance from the Department for these services. Personal care needs may include help with dressing, bathing, grooming and transferring. Housekeeping tasks may include activities such as cleaning, laundry, meal preparation and other household tasks. Home support services can also be provided as a respite service.

Clients contribute according to their ability to pay. Their contribution is determined in relation to their net family income and assets. The maximum amount for in-home support services is $2,040 per month.

Clients can receive home support services from home support agencies. These agencies are approved by the Department through a tendering process and must comply with standards. The home support services standards are not designed to regulate home support services within New Brunswick. These standards apply where home support services are requisitioned by Family and Community Services from approved home support agencies for clients served through programs of the Department. Clients may choose to receive services from private individuals.

Adult Residential Services

These facilities are licensed and are monitored by the Department to ensure the proper care and safety of adults and seniors. For government assistance in these facilities, a financial assessment is carried out.

In New Brunswick, at March 31, 2004, there were 526 residential facilities (special care homes and community residences) with 5,047 beds for out-of-home long-term care services.

Special Care Homes

These homes provide services to adults and seniors assessed as requiring low to moderate levels of care on a regular basis.

Des services de soutien à domicile sont fournis dans le cadre du programme de soins de longue durée à des clients qui requièrent des non-professionnels pour leur prodiguer des soins ou pour accomplir des tâches ménagères légères essentielles, et qui ont un besoin d'aide financière du ministère afin d'obtenir ces services. Les soins personnels sont, notamment, les soins nécessaires pour s'habiller, prendre son bain, s'occuper de son hygiène personnelle et se déplacer. Parmi les tâches ménagères, il y a le nettoyage, la lessive, la préparation des repas et d'autres tâches d'entretien de la maison. Les services de soutien à domicile peuvent également être offerts à titre de service de relève.

La contribution financière des clients est établie en fonction de leurs capacités de payer, selon leur revenu familial net et leur avoir. Le plafond de coûts des services de soutien à domicile est de 2 040 $ par mois.

Les services de soutien à domicile peuvent être fournis aux clients par des organismes de services de soutien à domicile. Ces organismes sont approuvés par le ministère par l'entremise de soumissions et doivent se conformer à certaines normes. Celles-ci ne sont pas établies dans le but de réglementer les services de soutien à domicile au Nouveau-Brunswick. Elles s'appliquent lorsque le ministère des Services familiaux et communautaires retient les services d'organismes de services de soutien à domicile pour le compte de ses clients. Les clients peuvent choisir de retenir les services de particuliers du secteur privé.

Services résidentiels pour adultes

Pour assurer la qualité des soins fournis et la sécurité des adultes et des personnes âgées, le ministère délivre des permis à ces établissements résidentiels et assure la surveillance de leur fonctionnement. Afin de vérifier l'admissibilité à une aide financière du gouvernement, une évaluation des moyens financiers est réalisée.

Au 31 mars 2004, il y avait au Nouveau-Brunswick 526 établissements résidentiels (foyers de soins spéciaux et résidences communautaires) pour un total de 5 047 lits affectés aux soins de longue durée à l'extérieur du domicile.

Foyers de soins spéciaux

Ces foyers fournissent des services aux adultes et aux personnes âgées qui nécessitent des soins de niveau moyen de façon régulière.

At March 31, 2004, there were approximately 465 special care homes providing residential services for approximately 3,700 residents.

Community Residences

These homes provide services to adults under 65 with high needs but not requiring regular nursing care.

At March 31, 2004, there were approximately 61 community residences providing residential services to approximately 375 clients.

Day Activities for Adults

These programs provide long-term care clients appropriate opportunities to learn skills in centre or community-based settings. Through a supported environment, activities focus on the development of valued training activities that encourage personal development, socialization, individual support and personal growth.

Approximately 900 long-term care clients under the age of 65 living with their families or in a residential facility received day services via 38 ADAPT (Adult Developmental Activities, Programs and Training) agencies in the province.

Day Activities for Seniors

These centres provide a variety of programs, which address physical, psychological and social needs through a holistic approach. These services are provided within a congregate setting that enhances the quality of life of clients and their caregivers and supports their continued involvement in the community.

Approximately 500 seniors, mostly women, benefitted from services offered in 9 day centre programs in the province.

Au 31 mars 2004, il y avait environ 465 foyers de soins spéciaux qui fournissaient des services résidentiels à environ 3 700 pensionnaires.

Résidences communautaires

Ces résidences offrent des services aux adultes âgés de moins de 65 ans qui ont de grands besoins, sans avoir régulièrement à faire appel à des soins infirmiers.

Au 31 mars 2004, il y avait environ 61 résidences communautaires qui fournissaient des services résidentiels à environ 375 pensionnaires.

Activités de jour pour adultes

Ces programmes offrent aux clients des soins de longue durée des possibilités adéquates d'apprentissage dans un centre ou dans la collectivité. Dans un milieu encadré, le programme d'activités met l'accent sur la formation utile qui favorise l'épanouissement personnel, la socialisation et le soutien des personnes.

Environ 900 clients des soins de longue durée âgés de moins de 65 ans qui vivent avec leur famille ou dans un établissement résidentiel reçoivent des services de jour de 38 organismes du programme ADAPF (Activités de développement pour adultes, programmes et formation) dans la province.

Activités de jour pour personnes âgées

Ces centres emploient une approche holistique de la santé pour fournir divers programmes portant sur les besoins physiques, psychologiques et sociaux. Ces services sont fournis dans un milieu collectif qui favorise la qualité de vie des clients et de leurs dispensateurs de soins et qui encourage leur participation continue au sein de la collectivité.

Environ 500 personnes âgées, en majorité des femmes, profitent des services offerts dans 9 centres de jour de la province.

Long-Term Care Services by Living Arrangement at March 31, 2004
Soins de longue durée par type d'hébergement au 31 mars 2004

	At home / À domicile	Residential Facility / Établissement résidentiel	Nursing Home / Foyer de soins	Total / Total
Seniors / Personnes âgées	5,369	1,989	3,510	10,868
Adults / Adultes	2,947	2,117	390	5,454
Total / Total	8,316	4,106	3,900	16,322

Nursing Home Services

Nursing home services are intended for individuals who are medically stable and who need nursing care. The Department's objectives related to the nursing home sector are to improve residents' quality of life, help safeguard their dignity and ensure that appropriate, quality residential services are provided as efficiently as possible within available resources. This is accomplished by ensuring that the 61 nursing homes in the province comply with the *Nursing Homes Act*, the Regulations under the Act, and departmental standards and policies; by managing the size, structure and general operations of the nursing home system; by effecting appropriate linkages with the rest of the health and community services network; and by subsidizing eligible residents.

In 2003-2004, there were 61 nursing homes in the province providing 4,108 beds. There were 1,263 admissions and 1,274 discharges. The average age on admission to a nursing home was 82.2 years, with the average length of stay being 2.90 years.

On March 31, 2004, there were 3,892 nursing home residents, of which the majority were female (70.7%). A little less than half (46.2%) of nursing home residents were 85 years of age or older. At March 31, 2004, 80.7% of the residents required government subsidy for nursing home services.

In April 2003, the Department announced plans to build two nursing homes. Villa du Repos Inc. in Moncton and the Gagetown Nursing Home will be replaced by new facilities. Construction will begin in 2004-2005.

Services de foyer de soins

Les services des foyers de soins visent les personnes dont l'état de santé est stable et qui ont besoin de soins infirmiers. Les objectifs du ministère pour le secteur des foyers de soins sont d'améliorer la qualité de vie des pensionnaires, de faire en sorte que leur dignité soit protégée et de veiller à la prestation aussi efficace que possible de services de qualité en établissement résidentiel, dans les limites des ressources disponibles. Pour ce faire, le ministère veille à ce que les 61 foyers de soins de la province se conforment à la *Loi sur les foyers de soins* et à son règlement d'application ainsi qu'aux normes et aux politiques ministérielles; il gère la taille, la structure et le fonctionnement général du réseau de foyers de soins; il assure la liaison appropriée avec les autres services de santé et services communautaires; et enfin, il subventionne les services fournis aux pensionnaires admissibles.

En 2003-2004, il y avait dans la province 61 foyers de soins offrant un total de 4 108 lits. Il y a eu 1 263 admissions et 1 274 départs. L'âge moyen à l'admission à un foyer de soins est de 82,2 ans et le séjour moyen est de 2,90 années.

Au 31 mars 2004, il y avait 3 892 pensionnaires de foyers de soins, dont la majorité était des femmes (70,7 %). Un peu moins de la moitié (46,2 %) des pensionnaires de foyers de soins était âgée de 85 ans ou plus. Au 31 mars 2004, 80,7 % des pensionnaires devaient avoir recours à des subventions gouvernementales pour payer les services de foyers de soins.

En avril 2003, le ministère a annoncé des plans pour la construction de deux foyers de soins. Le foyer Villa du Repos Inc., à Moncton, et le foyer de soins de Gagetown seront remplacés par de nouvelles installations. La construction commencera en 2004-2005.

Core Business Area: Protection for Those Who Need It

Emergency Repair Program

This program provides financial assistance in the form of a grant to low-income homeowners who require emergency repairs for the continued safe occupancy of their homes.

Repairs are limited to items urgently required to render the homes fit for habitation.

During the 2003-2004 fiscal year, 1,500 New Brunswickers received emergency repair assistance at a cost of $1.5 million dollars. A portion of the program is cost shared between the federal and provincial governments.

Community Volunteer Action (CVA) Program

The Department shares a commitment with non-profit community resource agencies to reinforce the community response to meeting the basic needs of low-income people in the community. Agencies such as food banks, community kitchens and clothing and furniture banks receive grants to assist them in the provision of these services.

During 2003-2004, approximately $1.2 million was provided to 47 groups across the province through the Community Volunteer Action program.

Family Support Orders Service

The Department of Family and Community Services has significant involvement with child support to assist children who rely on social assistance to meet their basic needs because one of the parents has left the family.

In conjunction with the Department of Justice, the Family Support Orders Services Program was established to help low-income single-parent families seek child support from parents who are not making support payments.

Secteur d'activité principal : Protection pour ceux qui en ont besoin

Programme de réparations d'urgence

Une aide financière est accordée sous la forme d'une subvention aux propriétaires à faible revenu qui doivent procéder à des réparations d'urgence afin de continuer d'occuper leur maison en toute sécurité.

Les travaux ne peuvent porter que sur des réparations urgentes destinées à rendre les maisons habitables.

Durant l'année financière 2003-2004, une aide a été accordée à 1 500 Néo-Brunswickois, ce qui représente des coûts de 1,5 million de dollars. Une partie des coûts du programme est partagée entre les gouvernements fédéral et provincial.

Programme Action communautaire bénévole (ACB)

Le ministère s'est engagé avec des organismes communautaires à but non lucratif à sensibiliser davantage la collectivité aux besoins essentiels des personnes à faible revenu. Il subventionne des comptoirs alimentaires, des cuisines populaires ainsi que des dépôts de vêtements et de meubles d'occasion.

Au cours de 2003-2004, environ 1,2 million de dollars ont été attribués à 47 groupes de partout dans la province en vertu du programme Action communautaire bénévole.

Service des ordonnances de soutien familial (SOSF)

Le ministère des Services familiaux et communautaires joue un rôle important à l'égard des pensions alimentaires dans le cas des enfants qui comptent sur l'aide sociale pour subvenir à leurs besoins parce qu'un parent a quitté le foyer familial.

Le Service des ordonnances de soutien familial a été établi de concert avec le ministère de la Justice, pour aider les familles monoparentales à faible revenu à obtenir une pension alimentaire des parents qui ne respectent pas l'ordonnance de soutien.

The Family Support Orders Services Program allows the Department to negotiate and register child support agreements on behalf of custodial parents and their dependents. When the non-custodial parents are able to pay child support, the Department negotiates voluntary support agreements on behalf of the children of social assistance recipients.

Once the agreements are signed, the monies collected from support orders are either deposited to the Minister of Finance account or, if the custodial parent receives support directly, deducted from the amount of basic assistance paid to the client.

Le Service des ordonnances de soutien familial permet au ministère de négocier et d'enregistrer des ententes de soutien financier au nom des parents ayant la garde des enfants. Lorsque les parents qui n'ont pas la garde des enfants sont en mesure de payer une pension alimentaire, le ministère négocie des ententes de soutien financier volontaire au nom des enfants des bénéficiaires d'aide sociale.

Une fois l'entente conclue, les montants recueillis sont versés au compte du ministre des Finances. Si la pension alimentaire est envoyée directement au parent, le ministère retient ce montant du chèque d'aide sociale.

Judicial District / District judiciaire	Minister of Finance Account / Dollars Collected/ Sommes perçues au Compte du Ministre des Finances	Minister of Finance Caseload / Nombre de dossiers déposés au compte du Ministre des Finances
Saint John	1,012,728.09	692
Moncton	835,204.62	715
Fredericton	364,408.66	264
Bathurst	581,563.21	442
Miramichi	384,583.66	230
Campbellton	298,286.05	192
Edmundston	317,541.29	220
Woodstock	257,422.47	158
TOTAL 2003-2004	4,051,738.05	2,913
TOTAL 2002-2003	4,029,924.53	3,271
% change / Variation en %	+.5%	-11%

Access and Assessment

Access to child welfare and long-term care services offered by the Department are determined by eligibility assessment.

Access and Assessment Services receives all reports relating to child and adult protection that are assessed and/or investigated by social workers. Crisis response and stabilization services are provided to persons requiring emergency or short-term social services. As well, general information and/or referrals to other departmental services or related community services are provided.

Accès et évaluation

L'accès aux services de protection de l'enfance et aux services de soins de longue durée est déterminé par une évaluation de l'admissibilité.

Les Services d'accès et évaluation reçoivent tous les rapports concernant la protection des enfants et des adultes, qui sont par la suite évalués et/ou examinés par des travailleurs sociaux. Des services d'intervention en situations de crises et des services de stabilisation sont fournis aux personnes nécessitant des services sociaux d'urgence ou à court terme. De plus, de l'information générale et/ou des références à d'autres services ministériels et à des services communautaires sont offertes.

Transition House Funding

Through a contractual arrangement with 12 transition houses, the Department purchases emergency confidential shelter for abused women and their children. Sheltered individuals may stay up to 30 days at no cost to them. Staff provide emotional support, crisis counselling, information and referrals to community resources. Shelters also provide the same confidential services to women who do not wish to leave their homes. These services are available 24 hours a day, seven days a week.

In 2003-2004, funding was provided for the development and the start-up costs of the province's new transition house in Kent County, Maison Sérénité House.

During 2003-2004, an estimated 880 women and 615 children were served by transition houses.

Adoption and Subsidized Adoption

The Adoption Program provides services to families interested in adopting infants (0-2 years), older children (2 years of age or older), special needs children and/or sibling groups in the permanent care of the Minister.

The Department may provide subsidies for adopted children with special needs. During fiscal 2003-2004, 126 families were subsidized on an ongoing basis per month on average.

In fiscal 2003-2004, the Department was involved in the adoption placement of 20 infants as well as the processing of six private adoptions and 27 international adoptions.

Special Adoption Project

The Special Adoption Project was created as a three-year initiative and continues to increase public awareness and recruit adoptive families for older, special needs children and sibling groups in the permanent care of the Minister. Some 25 additional staff were hired to work with the children, foster families and prospective adoptive families. Those staff received additional training to improve services to children, birth parents and adoptive parents.

Financement des maisons de transition

Grâce à un accord contractuel entre le ministère et 12 maisons de transition, les femmes victimes de violence conjugale et leurs enfants peuvent séjourner sans frais dans un refuge confidentiel d'urgence pour une période pouvant aller jusqu'à 30 jours. Le personnel des refuges fournit soutien affectif, consultation d'urgence, information et aiguillage vers les ressources communautaires pertinentes. Les refuges offrent les mêmes services confidentiels aux femmes qui ne désirent pas quitter leur foyer. Ces services sont accessibles tous les jours, 24 heures sur 24.

En 2003-2004, des fonds ont été alloués pour la mise en œuvre et les coûts de démarrage de la Maison Sérénité, la nouvelle maison de transition de la province, située dans le comté de Kent.

Au cours de 2003-2004, les maisons de transition ont accueilli environ 880 femmes et 615 enfants.

Adoption et adoption subventionnée

Le Programme d'adoption dispense des services aux familles intéressées à adopter un bébé (0-2 ans), un enfant plus âgé (2 ans ou plus), un enfant ayant des besoins spéciaux ou une fratrie pris en charge par le ministre de façon permanente.

Le ministère peut offrir des subventions pour les enfants adoptés ayant des besoins spéciaux. Au cours de l'année financière 2003-2004, environ 126 familles ont reçu de façon continue une subvention mensuelle.

Au cours de l'année financière 2003-2004, le ministère a placé 20 bébés en adoption, en plus d'avoir traité six adoptions privées et 27 adoptions internationales.

Campagne de sensibilisation du public à l'adoption

Le Projet spécial d'adoption est une initiative triennale visant à accroître la sensibilisation du public et à recruter des familles adoptives pour les enfants plus âgés, les enfants ayant des besoins spéciaux et les fratries pris en charge par le ministre de façon permanente. Le projet a permis l'embauche de 25 personnes de plus pour travailler auprès des enfants, des familles d'accueil et des familles d'adoption potentielles. Ce personnel a aussi reçu une formation complémentaire pour améliorer les services qu'il fournit aux enfants, aux parents biologiques et aux parents adoptifs.

In November 2003, the Province announced that the Special Adoption Project would become a permanent part of the Adoption Program.

The Adoption Program redesign for older, special needs children and sibling groups continues to ensure a more effective delivery system. It includes the provision of 27 hours of PRIDE Pre-service Training for adoptive applicants. Since the project's inception in 2002, 501 adoptive applicants have participated in this training and 304 children have been placed with adoptive families. This is a significant increase over previous years.

In addition, the New Brunswick Adoption Foundation continues to increase public awareness and public education and to donate services.

Children's Residential Services

The Children's Residential Services Program recruits, assesses, approves and supports foster families and residential placement options (i.e., youth group homes) for children placed in the care of the Minister. The program provides foster family and group home placements for youths who have been sentenced to open custody under the *Youth Criminal Justice Act*. Families must complete PRIDE Pre-service Training before being approved as foster families. Social workers work with the foster families and group homes to support their ongoing development.

As of March 2004, there were 893 foster homes and 29 group homes.

Child Protection

Child Protection services are provided to families where the abuse and/or neglect of a child is substantiated. A standardized Risk Management System, with nine risk decisions, is used in providing the service. Services are provided for children living at home as well as those who must be temporarily removed from their parents. For any child under 16, or any disabled child under 19, who is deemed to be physically and/or emotionally abused and/or neglected, services may be provided if at-home care is deemed to place the child in jeopardy (in keeping with the *Family Services Act*).

En novembre 2003, le gouvernement provincial a annoncé que le projet spécial d'adoption ferait dorénavant partie intégrante du Programme d'adoption.

Le programme d'adoption refondu, destiné aux enfants plus âgés ayant des besoins spéciaux ou aux fratries, continue de permettre une prestation plus efficace des services. Il comprend la prestation de 27 heures de formation préalable PRIDE à l'intention des parents adoptifs éventuels. Depuis la mise en œuvre du projet en 2002, 501 parents adoptifs éventuels ont participé à la formation et 304 enfants ont été placés dans des familles adoptives. Cela représente une augmentation considérable par rapport aux années précédentes.

De plus, la Fondation du Nouveau-Brunswick pour l'adoption continue d'accroître la sensibilisation du public et de faire don de ses services.

Services résidentiels pour enfants

Les Services résidentiels pour enfants recrutent, évaluent, agréent et appuient les familles d'accueil et les placements résidentiels (p. ex. : foyers de groupe pour jeunes) pour les enfants pris en charge par le ministre. Le programme voit à placer dans un foyer d'accueil ou un foyer de groupe les jeunes condamnés à la garde en milieu ouvert en vertu de la *Loi sur le système de justice pénale pour les adolescents*. Avant d'être approuvées comme familles d'accueil, les familles doivent suivre la formation PRIDE. Par la suite, des travailleurs sociaux soutiennent le perfectionnement continu des familles d'accueil et des foyers de groupe.

En mars 2004, on comptait 893 familles d'accueil et 29 foyers de groupe.

Protection de l'enfance

Des services de protection de l'enfance sont fournis aux familles dans les cas de négligence ou de mauvais traitements fondés. On applique un système de gestion des risques normalisé, comportant 9 décisions à prendre. Les services sont dispensés aux enfants qui vivent à la maison comme à ceux qu'on a dû retirer temporairement à leurs parents. Est admissible aux services tout enfant de moins de 16 ans – ou de moins de 19 ans, si l'enfant présente un handicap – qu'on estime à risque de mauvais traitements physiques ou psychologiques ou de négligence, ou dont la santé ou le développement sont menacés à la maison, selon les termes de la *Loi sur les services à la famille*.

Strong linkages with other child welfare programs, including Children in Care, Children's Residential Services (foster homes, group homes) and Adoption are vital to the Child Protection Program.

In 2003-2004, there were 6,522 child protection referrals and an average of 1,725 active family cases each month. The average number of referrals was 544 each month resulting in a monthly average of 47 newly opened cases and 29 reopened cases. Each month an average of 68 cases were closed, while the number of active cases each month was 1,725. The average monthly number of children under the age of 16 receiving child protection services was 3,219.

In fiscal 2003-2004, 72.6% of the child protection cases closed had been open less than two years. This compares with 74.2% in 2002-2003.

Of the cases closed in 2002-2003, 2.2% were reopened within one year, compared to 10.2 % for 2001-2002.

Child in Care

The Child in Care Program is designed to meet the basic needs and the best interests of children who are unable to remain with their natural families, whether on a short term or long-term basis. The main objective is to achieve permanency for children.

The Department may enter into an agreement with the natural parents or may request an order from the Court to place a child in the temporary care and custody of the Minister. The main goal is to reunite these children with their natural families. In 2003-2004, 520 children were in temporary care each month on average.

When it is not in the child's best interests to remain with the natural family, the Department must seek permanent guardianship of the child, whereby all parental rights and responsibilities are transferred to the Minister. Therefore, the Department must provide the children with care, meet their needs and promote healthy development and independence.

Des liens solides avec d'autres programmes de protection de l'enfance, comme Enfants pris en charge, Services résidentiels pour enfants (foyers d'accueil et foyers de groupe) et Adoption sont essentiels à l'efficacité du programme Protection de l'enfance.

En 2003-2004, on a enregistré 6 522 demandes en protection de l'enfance et 1 725 dossiers actifs de familles par mois, en moyenne. Il y a eu en moyenne 544 demandes par mois, ce qui a donné une moyenne mensuelle de 47 ouvertures de dossiers et 29 réouvertures. Chaque mois, 68 dossiers ont été fermés en moyenne, et le nombre de dossiers actifs s'élevait à 1 725 par mois. La moyenne mensuelle des enfants de moins de 16 ans qui ont reçu des services de protection de l'enfance était de 3 219.

Durant l'année financière 2003-2004, 72,6 % des dossiers de protection de l'enfance qui ont été fermés étaient ouverts depuis moins de deux ans, comparativement à 74,2 % en 2001-2002.

Parmi les dossiers fermés en 2002-2003, 2,2 % ont été rouverts en l'espace d'un an, comparativement à 10,2 % en 2001-2002.

Enfants pris en charge

Ce programme est destiné à répondre aux besoins fondamentaux des enfants qui ne peuvent pas vivre avec leur famille biologique, à court ou à long terme, et à voir aux meilleurs intérêts de ces enfants. Le programme a pour objectif principal de trouver un foyer permanent pour ces enfants.

Le ministère peut conclure une entente avec les parents biologiques ou demander au tribunal d'ordonner que l'enfant soit placé sous la garde temporaire et la tutelle du ministre. Le ministère vise avant tout le retour des enfants au foyer. En 2003-2004, il y a eu en moyenne 520 enfants sous la garde temporaire du ministre chaque mois.

Lorsqu'il n'est pas dans le meilleur intérêt de l'enfant de rester avec sa famille biologique, le ministère doit demander la tutelle permanente de l'enfant, ce qui a pour effet de transférer les droits et les responsabilités des parents au ministre. Le ministère doit donc assurer les soins de l'enfant, répondre à ses besoins et favoriser son développement sain et son autonomie.

The Department makes every effort to ensure that each child under permanent care has a permanent family. All children must have a case plan to ensure that their basic needs and need for permanency are met. To assist in this process, the Department utilizes the Looking After Children (LAC) assessment tool.

Under post-guardianship services, the Department continues to provide support to youths between 19 and 24 years of age who are enrolled in an educational program or who are unable to support themselves because of a physical, mental or emotional disability.

In 2003-2004, 853 children were in permanent care and 68 youths receiving post-guardianship services on average.

The Department has an agreement with the Department of Public Safety to provide case management and residential services to youths sentenced to open custody under the *Youth Criminal Justice Act*.

Youth Treatment Program

The Youth Treatment Program is a provincial program that provides specialized services to children and adolescents with conduct disorders (anti-social behaviour such as aggression, assault, drug abuse, vandalism and fire setting). The Program offers assessments, treatment strategy recommendations, consultation and clinical support to professionals, families of children, and adolescents receiving this service.

Adult Protection

Adult protection services may be provided to seniors and adults with disabilities who are victims of abuse and/or neglect. Abuse can be physical, sexual or mental cruelty. Neglect can be self-neglect or neglect by others. Once abuse or neglect is confirmed, appropriate services are offered, and generally provided through another departmental program if voluntarily accepted by the client. A mentally competent client does have the right to refuse services if he/she so chooses.

Le ministère déploie tous les efforts pour trouver un foyer permanent aux enfants qui sont sous la tutelle permanente du ministre. Un plan d'intervention est établi pour chaque enfant pour s'assurer de répondre à ses besoins fondamentaux, de même qu'à son besoin de permanence. Pour faciliter ce processus, le ministère utilise l'outil d'évaluation S'occuper des enfants.

Dans le cadre des services post-tutelle, le ministère continue à offrir des services de soutien aux jeunes de 19 à 24 ans inscrits à un programme d'études ou non en mesure de subvenir à leurs besoins en raison d'une incapacité physique, intellectuelle ou émotive.

En 2003-2004, il y avait en moyenne 853 enfants sous la garde permanente du ministre, et 68 jeunes recevaient des services post-tutelle.

Le ministère a conclu une entente avec le ministère de la Sécurité publique, pour fournir des services de gestion de cas et des services résidentiels aux jeunes contrevenants condamnés à la garde en milieu ouvert en vertu de la *Loi sur le système de justice pénale pour les adolescents*.

Programme de traitement pour les jeunes

Le Programme de traitement pour jeunes est un programme provincial qui fournit des services spécialisés aux enfants et aux jeunes aux prises avec de graves problèmes de conduite (comportement antisocial comme l'agression, l'agression avec voies de fait, la toxicomanie, le vandalisme et la pyromanie). Le programme offre des évaluations, des recommandations relatives à la stratégie de traitement, une consultation et un soutien clinique aux professionnels, aux familles des enfants et aux adolescents bénéficiant du service.

Protection des adultes

Des services de protection peuvent être fournis aux personnes âgées et aux adultes ayant une incapacité qui sont victimes de mauvais traitements ou de négligence. Les mauvais traitements peuvent être physiques ou sexuels ou prendre la forme de cruauté mentale. La négligence peut être par soi ou par les autres. Une fois que la négligence ou les mauvais traitements confirmés, des services pertinents sont offerts et généralement fournis par un autre programme du ministère si le client les accepte volontairement. Une personne mentalement capable a le droit de refuser les services si elle le désire.

An individual is considered an adult protection case if services are required and the client's mental competency does not enable him/her to recognize this and accept the needed services. The Department then has recourse to the Court to seek appropriate legal authority to protect this vulnerable individual.

There were 496 referrals for services in 2003-2004, with a monthly average of approximately 105 active protection cases.

After Hours Emergency Social Services

After Hours Emergency Social Services is a toll-free telephone line available to respond to emergency requests for services from the Department of Family and Community Services. The AHESS provides services from 5:00 p.m. to 8:30 a.m. during the weekdays and on a 24 hours basis on week-ends, holidays, storm days and other times when the regional offices are closed.

Social workers staffing the telephones receive intakes, carry out assessments, make initial decisions regarding the provision of telephone crisis counselling, refer to the appropriate regional office and arrange for provision of financial assistance for special items.

In 2003-2004, After Hours Emergency Social Services processed 14,464 calls.

Community Agency Support

Funding is provided to the following community agencies to support and increase their capacity to provide therapeutic services in their community:

Big Brothers, Big Sisters; Family Enrichment & Counselling (Fredericton); Support Benefits Family; Restigouche Family Crisis Inc. (Campbellton); Option Counselling (Moncton); Moncton Support SGL Mothers; Services à la Famille Nepisiguit Inc; Moncton Respite Services; Services de famille (Péninsule acadienne); Fredericton Family Violence Program; Services à la famille Restigouche; Services support à la famille Edmundston; SFN Virage/Turning Point (Bathurst); and Moncton Family Services Inc.

Une personne est considérée comme un cas des services de protection des adultes si des services sont requis et que la compétence mentale de la personne ne lui permet pas de reconnaître la situation et d'accepter les services. Le ministère a alors recours aux tribunaux pour obtenir l'autorisation légale lui permettant de protéger ces personnes vulnérables.

Il y a eu 496 orientations vers des services en 2003-2004, avec une moyenne mensuelle d'environ 105 cas actifs de protection.

Service de permanence centralisé (SPC)

Le Service de permanence est une ligne téléphonique sans frais qui répond aux demandes de services d'urgence pour le ministère des Services familiaux et communautaires. Le Service de permanence fonctionne de 17 h à 8 h 30, pendant les jours de semaine et sur 24 heures pendant les fins de semaine, congés fériés, jours de tempête et tout autre temps où les bureaux régionaux doivent fermer.

Des travailleurs sociaux sont chargés de dispenser les services d'évaluation. Ils ont pour responsabilité d'assumer les fonctions reliées à l'accueil, de décider s'il s'agit d'une situation d'urgence nécessitant des services de consultation par téléphone, d'adresser le client au bureau régional concerné et de prendre les dispositions nécessaires pour fournir à l'intéressé des prestations financières d'urgence.

En 2003-2004, le Service de permanence centralisé a traité 14 464 appels.

Soutien aux agences communautaires

Un financement est accordé aux agences communautaires ci-dessous, pour appuyer et accroître leurs moyens pour ce qui est d'offrir des services thérapeutiques dans leur collectivité :

Grands frères, Grandes soeurs; Family Enrichment & Counseling (Fredericton); Support Benefits Family; Restigouche Family Crisis Inc. (Campbellton); Option Counseling (Moncton); Moncton Support SGL Mothers; Services à la Famille Nepisiguit Inc; Moncton Respite Services; Services de famille (Péninsule acadienne); Fredericton Family Violence Program; Services à la famille Restigouche; Services support à la famille Edmundston; SFN Virage/Turning Point (Bathurst); et Moncton Family Services Inc.

Core Business Area: Valued Employees

Human Resource Services

Human Resource Services provides professional human resource services and support to the Department's managers and employees. In fiscal 2003-2004, Human Resources focused on providing strategic advice and supporting the Department in implementing the strategic and operational plans. Key priorities included the continued implementation of the performance management system and recruitment and retention activities. During the year, Human Resource Services supported the Department's alignment with the new Strategic Plan by facilitating the regional decision-making model process and promoting teamwork through facilitated sessions.

The Branch is comprised of the following units: Compensation and Benefits, Employee Relations Services and Human Resources Policy and Continuous Learning.

- **Compensation and Benefits**

  Compensation and Benefits administers the Department's payroll, pension and insured benefits services, leave coordination, preparation of seniority lists, and Web access to employee self-service to the Department's employees and casuals.

  In fiscal 2003-2004, the Compensation & Benefits Officers supported the Department's recruitment initiatives by processing 81 new permanent employee commencements. In addition, 36 employees either resigned or retired and several were transferred. The signing of the CUPE 1251 and NBPEA Engineering and Field Technical Inspection collective agreements generated the processing of retroactive pay. The Compensation & Benefits Officers provided support to the performance management system by processing 649 merit increases.

Secteur d'activité principal : Valorisation des employés

Ressources humaines

Cette direction fournit des services de ressources humaines professionnels aux gestionnaires et aux employés du ministère. Au cours de l'année financière 2003-2004, elle a surtout fourni des conseils stratégiques et un appui au ministre pour la mise en œuvre des plans stratégiques et opérationnels. Parmi les priorités, mentionnons la mise en œuvre continue du système de gestion du rendement et les activités de recrutement et de maintien. Durant l'année, les Services des ressources humaines ont appuyé l'alignement du ministère sur le nouveau plan stratégique en facilitant le processus décisionnel régional et en faisant la promotion du travail d'équipe à l'aide de séances.

La Direction comprend les unités suivantes : Unité de la rémunération et des avantages sociaux, Service des relations avec les employés, et Politiques des ressources humaines et d'apprentissage continu.

- **Rémunération et avantages sociaux**

  L'unité de la rémunération et des avantages sociaux administre la feuille de paie du ministère, fournit des services relatifs aux pensions et aux avantages assurés, coordonne les congés, prépare les listes d'ancienneté et fournit des services d'accès sur le Web au libre-service électronique à l'intention des employés permanents et occasionnels du ministère.

  Au cours de l'année 2003-2004, les agents de l'Unité de la rémunération et des avantages sociaux ont appuyé les initiatives de recrutement du ministère en s'occupant de l'arrivée de 81 nouveaux employés permanents. Par ailleurs, 36 employés ont démissionné ou pris leur retraite, et plusieurs ont été mutés. La signature des conventions collectives de la section locale 1251 du SCFP et du groupe des techniciens et technologistes des travaux de génie et des inspections techniques de l'AEFPNB a donné lieu à la préparation d'une paie rétroactive. Les agents de l'Unité de la rémunération et des avantages sociaux ont appuyé le système de gestion du rendement en traitant 649 augmentations de salaire au mérite.

- **Employee Relations Services**

Employee Relations Services provides professional human resource services and support in the areas of job evaluation/classification, staffing, labour/employee relations, policy administration, health, safety and wellness. In fiscal 2003-2004, human resource consultants reviewed 81 classification/reclassification requests, and 55 competitions were held throughout the year to fill vacancies in the central and regional offices. The Department provided employment for 50 students through various programs. As well, two interns were provided with permanent employment through the Internship Program and seven employees were hired under the Rejuvenation Program.

The Department administers seven collective agreements, and six grievances were registered during the year. Two grievances were resolved at the first level, one was resolved at the second level, and three went to adjudication. Workplace Health, Safety and Wellness organized several lunch and learn sessions and organized a flu shot clinic and continued work on a wellness strategy.

- **Human Resources Policy and Continuous Learning**

Human Resources Policy and Continuous Learning is responsible for the development of new human resource policies and programs, human resource planning, human resource management reporting and the coordination and delivery of continuous learning opportunities for employees, including the competency-based Child Welfare Training System.

In fiscal 2003-2004, new initiatives focused on valuing and developing employees through effective leadership, enhanced orientation, continued implementation of the comprehensive performance management system and supporting decision-making at the most appropriate level. Enhancements were made to the Department's performance management system rating categories. Performance management reports were provided to ensure accountability in that all staff have a work plan, receive regular feedback and develop through their

- **Service des relations avec les employés**

Le Service des relations avec les employés fournit du soutien et des services de ressources humaines professionnels en évaluation et classification des emplois, dotation en personnel, relations employeur-employés, administration des politiques et en sécurité, santé et mieux-être. En 2003-2004, les conseillers en ressources humaines ont examiné 81 demandes de classification ou reclassification, et 55 concours ont été tenus afin de remplir des postes au bureau central et dans les bureaux régionaux. Le ministère a engagé 50 étudiants grâce à divers programmes. De plus, deux stagiaires embauchés en application du programme de stages ont obtenu des postes permanents et sept ont été embauchés selon le programme de renouvellement des services publics.

Le ministère administre sept conventions collectives, et six griefs ont été déposés au cours de l'année. Deux de ces griefs ont été réglés au premier palier de la procédure de règlement des griefs, un a été réglé au deuxième palier et trois ont été renvoyés à l'arbitrage. La section de la santé, de la sécurité et du mieux-être a organisé plusieurs séances d'apprentissage le midi, tenu une clinique de vaccination antigrippale et continué de travailler à la stratégie du mieux-être.

- **Politiques des ressources humaines et d'apprentissage continu**

L'unité des politiques des ressources humaines et d'apprentissage continu est chargée d'élaborer de nouveaux programmes et directives en matière de ressources humaines, de planifier les ressources humaines, de rédiger des rapports sur la gestion des ressources humaines et de voir à la coordination et la prestation d'activités d'apprentissage continu pour les employés, y compris le système de formation en protection de l'enfance axée sur les compétences.

En 2003-2004, les nouveaux projets ont porté sur la valorisation et le perfectionnement des employés, notamment en matière de leadership, l'amélioration de l'orientation des employés, la mise en œuvre continue du système complet de gestion du rendement et l'appui de la prise de décision au niveau le plus pertinent. Des améliorations ont été apportées aux catégories de notation du système de gestion du rendement du ministère. De plus, des rapports sur la gestion du rendement ont été mis au

continuous learning and development plans. To support teamwork in the Department, the staff facilitated Insights sessions with teams of employees. A provincial orientation session was provided to new employees to assist with the orientation process and retention. For the Child Welfare Training System, in addition to providing the Core 100 and Core 500 training to Child Welfare staff, new projects included the delivery of the Legal Aspects of Child Welfare module and Writing Skills Case Documentation and the development of the Orientation and Transfer of Learning manuals.

point pour s'assurer que tous les employés ont un plan de travail, reçoivent régulièrement des rétroactions et se développent grâce aux plans d'apprentissage continu et de perfectionnement. Pour soutenir le travail d'équipe au ministère, le personnel a animé des séances Insights pour des équipes d'employés. Une séance provinciale d'orientation a été offerte aux nouveaux employés pour appuyer le processus d'orientation et de maintien en poste. Pour ce qui est du système de formation en protection de l'enfance, en plus d'offrir les modules de base 100 et 500 au personnel préposé à la protection de l'enfance, l'unité a réalisé de nouveaux projets, y compris la prestation d'un module sur les aspects juridiques de la protection de l'enfance, des techniques de rédaction des dossiers d'intervention et l'élaboration des guides d'orientation et de transfert d'apprentissage.

Core Business Area: Managing Effectively and Efficiently

Secteur d'activité principal : Gérer de façon efficace

Policy and Federal/Provincial Relations

The Policy and Federal/Provincial Relations Branch is responsible for development, analysis and interpretation of policy and legislation. It ensures linkages with other provincial government departments, with other provincial and territorial governments and with the federal government on various income support, housing, early childhood development and disability supports, family violence and other social policy issues. It provides support, briefing material and analysis to the Minister during legislative sessions. It is also responsible for coordinating responses to human rights complaints and right-to-information requests. The Branch is responsible for liaison with the New Brunswick Advisory Council on Seniors.

- **Policy Development**

The major focus in this area was the continued monitoring and analysis of the Department's legislative and policy frameworks.

The Branch provided information, background material and legal and policy interpretation to other divisions of the Department. The Branch coordinates the development of departmental cabinet documents. Key policy initiatives in 2003-2004 included the Services for Preschool Children with Autism Spectrum Disorder, Year 4 plans for Early Childhood Development and a multi-year implementation plan for Early Learning and Child Care.

The Branch continued to support the work of the Disability Framework Working Group established by the Premier to develop more flexible alternatives to the disability supports presently offered under the auspices of the Long-Term Care Program.

Direction de la politique et des relations fédérales-provinciales

Cette direction est chargée d'élaborer, d'analyser et d'interpréter les lois et les directives. Elle assure la liaison avec d'autres ministères de la province, d'autres gouvernements provinciaux et territoriaux et le gouvernement fédéral pour les questions touchant le soutien du revenu, le logement, le développement de la petite enfance, les programmes de soutien destinés aux personnes handicapées, la violence familiale et d'autres questions de politique sociale. Elle fournit des services de soutien, de la documentation et des analyses au ministre pendant les sessions de l'Assemblée législative. Elle coordonne les réponses aux plaintes concernant les droits de la personne et aux demandes invoquant la Loi sur le droit à l'information et assure la liaison avec le Conseil consultatif des aînés du Nouveau-Brunswick.

- **Élaboration de directives**

Le travail dans le domaine a porté sur la surveillance et l'analyse continues du cadre législatif et des politiques cadres du ministère.

La direction a fourni des renseignements, de la documentation et de l'interprétation de textes juridiques et de directives aux autres divisions du ministère. Elle coordonne l'élaboration des documents du cabinet du ministre. Parmi les principales initiatives stratégiques de 2003-2004, mentionnons les Services destinés aux enfants autistiques d'âge préscolaire, la quatrième année du Plan d'action pour le développement de la petite enfance et un plan pluriannuel pour la mise en œuvre des programmes d'apprentissage et de garde des jeunes enfants.

Elle a continué à offrir un service d'appui au Groupe de travail sur le cadre d'orientation pour les personnes handicapées, établi par le premier ministre pour élaborer, à l'intention des personnes handicapées, des méthodes de soutien plus flexibles que celles offertes sous l'égide du Programme des soins de longue durée.

- **Consultation**

The Department represented the interests of New Brunswick in a number of Federal/Provincial/Territorial Forums, including Social Services, Housing, Seniors and Volunteerism. The Province implemented the third year of its programming under the Early Childhood Development agreement with the federal government. Funding for the first year of the Early Learning and Childcare Agreement started in 2003-2004. The Multilateral Framework for Labour Market Agreements for Persons with Disabilities was finalized in 2003-2004, allowing New Brunswick to sign a bilateral agreement that increases administrative flexibility and provides a very modest increase in funding.

- **Legislative Support**

The Branch prepared background material and briefing notes for the minister regarding emergent issues, responses in the Legislature, the Throne Speech and the budget and estimates debates.

Planning, Research and Evaluation

The Planning, Research and Evaluation Branch is responsible for coordinating or conducting the planning, research and evaluation functions of the Department. This includes coordinating the strategic planning process, undertaking research relevant to the Department, conducting strategic data analysis, coordinating correspondence and Ministerial briefings on general and program-related issues, coordinating responses to inquiries on general and program-related issues, managing and developing the departmental Web site, and evaluating departmental programs and services.

- **Planning**

The planning activities of the Branch in 2003-2004 were related primarily to the completion of the departmental Strategic and Operational plans. The Strategic Plan was finalized and distributed to all departmental staff. Work began on the development of indicators to measure progress in the achievement of the strategic goals. A departmental Operational Plan was developed, resulting

- **Consultation**

Le ministère a représenté les intérêts du Nouveau-Brunswick dans de nombreux forums fédéraux-provinciaux-territoriaux portant notamment sur les services sociaux, le logement, les aînés et le bénévolat. Le gouvernement provincial a terminé la troisième année du programme mis en œuvre grâce à l'Entente fédérale-provinciale-territoriale sur le développement de la petite enfance. Le financement prévu pour la première année du Cadre multilatéral pour l'apprentissage et la garde des jeunes enfants a débuté en 2003-2004. Le Cadre multilatéral pour les ententes sur le marché du travail visant les personnes handicapées a été mis au point en 2003-2004, permettant au Nouveau-Brunswick de signer une entente bilatérale qui accroît la flexibilité administrative et prévoit une très modeste hausse du financement.

- **Soutien législatif**

La Direction rédige, à l'intention du ministre, de la documentation et des notes d'information concernant les questions de l'heure, les réponses à l'Assemblée législative, le discours du Trône ainsi que les débats sur le budget et les prévisions budgétaires.

Direction de la planification, de la recherche et de l'évaluation

Cette direction est chargée de coordonner ou de diriger les fonctions de planification, de recherche et d'évaluation du ministère. Cela comprend la coordination du processus de planification stratégique, la recherche dans des domaines pertinents pour le ministère, l'analyse de données stratégiques, la coordination de la correspondance et des notes de synthèse à l'intention du ministre sur des questions d'ordre général ou se rapportant aux programmes, ainsi que des réponses aux demandes de renseignements à cet égard, la gestion et l'élaboration du site Web du ministère et l'évaluation des programmes et services ministériels.

- **Planification**

En 2003-2004, les activités de planification de la direction ont surtout porté sur l'achèvement des plans stratégiques et opérationnels du ministère. Le plan stratégique a été mis au point et distribué à tout le personnel du ministère. La direction a amorcé les travaux visant la mise en place d'indicateurs qui serviront à mesurer les progrès réalisés par rapport

in the further development of branch and unit work plans. Other planning activities included improvements to the system for tracking Ministerial correspondence and the provision of project leadership in the departmental continuous quality improvement initiatives.

aux objectifs stratégiques. Un plan operationnel pour le ministère a permis l'élaboration d'autres plans de travail pour la direction et l'unité. D'autres activités de planification comprennent l'amélioration du système de suivi de la correspondance ministérielle et la direction des projets du ministère pour l'amélioration continue de la qualité.

- **Research**

Branch staff provided expertise to support a wide range of departmental initiatives, particularly in the area of research and survey design. Information on departmental caseloads, programs and policies was provided to community agencies and the public on request, many via the departmental Web site. Branch staff coordinated responses to more than 700 letters on departmental policy and programs and more than 1,000 requests for information. Assistance was provided to transition houses and the First Steps Project in Saint John to standardize their data collection and improve their statistical data. Regional profiles were created to assist regional staff in better understanding the dynamics of the social assistance caseload.

A significant project was the development and administration of a staff survey aimed at measuring our progress in living our departmental values and vision. Assistance was provided in the development of a number of surveys aimed at improving service delivery.

The departmental Web site was modified to improve the quality of information provided to the public. Staff provided technical support for the design and addition of a parenting resource on the Web site. Research materials, publications, and professional journals found in the departmental Resource Room established were catalogued in a common database.

The Branch continued to participate in provincial and national research networks. Branch staff co-chaired the working group on Housing and Health, operated under the mandate of the National Housing Research Committee.

- **Recherche**

Le personnel de la direction a fourni son expertise pour appuyer une grande variété d'initiatives ministérielles, surtout dans les domaines de la recherche et de la conception de sondages. À la demande du public et d'organismes communautaires, des renseignements ont été fournis sur les différentes catégories de clients, les programmes et les directives du ministère. Bon nombre de ces renseignements ont été transmis à partir du site Web du ministère. Le personnel de la direction a coordonné le suivi de plus de 700 lettres portant sur les directives et programmes et de plus de 1 000 demandes de renseignements. De l'aide a été offerte aux maisons de transition et au projet First Steps de Saint John, afin d'uniformiser la collecte des données et d'améliorer les données statistiques. Des profils régionaux ont été établis pour aider le personnel régional à mieux comprendre la dynamique des dossiers de l'aide sociale.

Un projet important a consisté à élaborer et administrer un sondage du personnel afin de mesurer les progrès réalisés par rapport à la concrétisation des valeurs et de la vision du ministère. Le personnel a aidé à élaborer plusieurs sondages destinés à améliorer la prestation des services.

Le site Web du ministère a été remanié afin d'améliorer la qualité de l'information fournie au public. Le personnel a assuré le soutien technique de la conception et de l'ajout des ressources parentales sur le site Web. Les documents de recherche, les publications et les revues professionnelles qui se trouvent dans la salle de ressources ont été catalogués dans une base de données commune.

La direction a maintenu sa participation à des réseaux de recherche provinciaux et nationaux, et son personnel a coprésidé le groupe de travail sur le logement et la santé, constitué en vertu du mandat du Comité national de recherche sur le logement.

- **Evaluation**

The Branch participated in a number of national evaluation exercises. Evaluation support was provided to Program Development and Monitoring branches in the areas of early childhood development and child welfare programs. Final evaluation reports were received on the Infant-Child Attachment Pilot Project, the Parental Capacity Assessment Tool and the Special Adoption Project. An extensive evaluation of the Early Childhood Initiatives program was launched in collaboration with our partner department, the Department of Health and Wellness. A Web site for community agencies participating in the Communities Raising Children initiatives was developed to facilitate the collection of evaluation information and data. A review and subsequent redesign of the Day Care Assistance Program was completed. Work began on the design of a pilot project to test a new program of disability supports and on a review of the First Steps Project in Saint John.

Communications

The Communications Branch is responsible for the delivery of communications services for the Minister and the Department. This includes responsibility for meeting the communications needs of the Minister and media relations. This Branch works with communications staff in the Premier's Office, Communications New Brunswick and other government departments on communications issues.

In 2003-2004, the Branch assisted with the development of a number of program brochures and advertisements, including the implementation of a media campaign to support the Excellence in Parenting Program, the initiative for preschool children with autism and the special adoption project. Support was also provided to the Department during the sitting of the Legislature, including writing speeches, statements and briefing notes and monitoring the media for departmental issues.

- **Évaluation**

La direction a pris part à plusieurs évaluations nationales. Du soutien à l'évaluation a été fourni aux directions de la Division de l'élaboration et de la surveillance des programmes dans le domaine du développement de la petite enfance et des programmes de protection de l'enfance. Les rapports sur l'évaluation du programme pilote de liens affectifs entre parents et nourrissons, sur l'outil d'évaluation de la capacité parentale et sur le projet spécial d'adoption ont été déposés. Une évaluation générale des Initiatives pour la petite enfance a été amorcée en collaboration avec Santé et Mieux-être, notre ministère partenaire. Un site Web a été développé pour les organismes communautaires qui participent au programme Communautés à l'écoute des enfants afin de faciliter la collecte de données et de renseignements relatifs à l'évaluation. L'examen et la nouvelle conception du Programme d'aide pour les services de garderie ont été menés à bien. Les travaux relatifs à un projet pilote pour tester de nouvelles mesures de soutien à l'intention des personnes handicapées ont démarré, ainsi que l'examen de First Steps à Saint John.

Direction des communications

La Direction des communications fournit ses services au ministère et au ministre. Elle doit répondre aux besoins de communication du ministre et s'occuper des relations avec les médias. Cette Direction travaille de concert avec le personnel des communications du cabinet du premier ministre, avec Communications Nouveau-Brunswick et d'autres ministères à des questions de communication.

En 2003-2004, la Direction a contribué à la réalisation de brochures et d'annonces concernant les programmes, y compris la mise en œuvre d'une campagne médiatique à l'appui du programme d'excellence dans le rôle parental, l'initiative pour les enfants autistiques d'âge préscolaire, ainsi que le projet spécial d'adoption. La Direction a aussi fourni des services de soutien au ministère pendant la session de l'Assemblée législative, notamment en rédigeant des discours, des déclarations et des notes de synthèse, en plus de relever les sujets soulevés par les médias.

Finance and Administration

The Finance and Administration Branch is comprised of the following units: Budget and Financial Reporting, Accounting Services, Audit Services, Administrative Services, Regional Accommodations and Payment Processing.

- **Budget and Financial Reporting**

  Budget and Financial Reporting is responsible for financial reporting, financial planning, budgeting and the interim financial statement process. This unit provides financial information on revenues and expenditures, analysis and advice to management and central agencies. (See Appendix 1.)

- **Accounting Services**

  Accounting Services provides financial services to the Department and central agencies. It develops policies and procedures to ensure sound financial practices and maintains the integrity and control of the automated payment systems for programs. The unit is responsible for financial reporting on housing programs to the federal government and for the administration of revenue for the Department.

- **Audit Services**

  The Audit Services unit is responsible for the Internal Audit, Caseload Sampling and Telephone Case Review units.

  Internal Audit

  Internal Audit is an independent group within the Department responsible for measuring and evaluating internal control systems.

  During the 2003-2004 fiscal year, 21 system and control reviews were performed. Throughout the year, internal control assessment advice was provided to departmental management.

Direction des finances et de l'administration

La Direction des finances et de l'administration est composée des unités suivantes : Rapports budgétaires et financiers, Services de comptabilité, Services de vérification, Services administratifs, Accommodation régionale et Traitement des paiements.

- **Rapports budgétaires et financiers**

  Cette unité est chargée des rapports financiers, de la planification financière, de l'établissement du budget et d'états financiers intermédiaires pour le ministère. Elle fournit des renseignements financiers sur les recettes et les dépenses ainsi que des analyses et des conseils à la direction et aux organismes centraux. (voir Annexe 1)

- **Services de comptabilité**

  Les Services de comptabilité fournissent des services financiers au ministère et aux organismes centraux. Ils élaborent les directives et les procédures nécessaires à l'application de saines pratiques de gestion financière et assurent l'intégrité et le contrôle des systèmes de paiement automatique relatifs aux programmes. Cette unité prépare les rapports financiers destinés au gouvernement fédéral pour les programmes d'habitation et est chargée d'administrer les recettes du ministère.

- **Services de vérification**

  Les Services de vérification ont la responsabilité des vérifications internes, de l'échantillonnage des clients et des enquêtes par téléphone sur les dossiers.

  L'unité de vérification interne

  L'unité de vérification interne est, au sein du ministère, un groupe autonome chargé d'évaluer les mécanismes internes de contrôle et d'en mesurer l'efficacité.

  Au cours de l'année financière 2003-2004, vingt et une vérifications des systèmes et des contrôles financiers ont été réalisées. Tout au long de l'année, des avis sur l'évaluation des contrôles internes ont été fournis à la direction du ministère.

Caseload Sampling

The Caseload Sampling unit is responsible for monitoring the continuing eligibility of the provincial social assistance caseload that is administered by the Program Delivery Division.

The unit also provides an advisory service to the regional investigators and coordinates professional development sessions for both the unit and the regional investigators.

During the 2003-2004 fiscal year, the unit sampled 1,446 cases and realized a net reduction in caseload expenditures amounting to $42,800 for at least one month.

Telephone Case Review

The Telephone Case Review unit is responsible for complementing the case management process by contacting selected groups of social assistance clients via telephone to confirm the information on file.

During the 2003-2004 fiscal year, this unit completed 2,578 telephone reviews and identified changes in information that realized a net reduction in caseload expenditures amounting to $113,400 for at least one month.

- **Administrative Services**

The Administrative Services unit is responsible for central office accommodations, reception, records management, the PASS Project, GNB Infosource, central office supplies and mail services.

- **Regional Accommodations**

The Regional Accommodations unit is responsible for coordinating accommodations for all regional facilities.

- **Payment Processing**

The Payment Processing unit is responsible for the processing of all accounts.

Échantillonnage des clients

L'unité d'échantillonnage des clients a pour rôle de vérifier l'admissibilité continue des clients de l'aide sociale dont l'administration relève de la Division de la prestation des programmes.

L'unité fournit également des services de consultation aux enquêteurs régionaux et elle coordonne les séances de perfectionnement professionnel destinées à son personnel et aux enquêteurs régionaux.

Durant l'année financière 2003-2004, l'unité a échantillonné 1 446 dossiers et a réalisé des économies nettes de 42 800 $ pour au moins un mois au chapitre des dépenses reliées au nombre de cas.

Enquêtes par téléphone sur les dossiers

L'unité des enquêtes par téléphone complète le processus de gestion des cas, en communiquant par téléphone avec des groupes choisis de clients de l'aide sociale afin de confirmer les renseignements au dossier.

En 2003-2004, l'unité a mené des enquêtes par téléphone sur 2 578 dossiers et a relevé des changements aux renseignements qui ont entraîné des économies nettes de 113 400 $ pour au moins un mois au chapitre des dépenses reliées au nombre de cas.

- **Services administratifs**

L'unité des services administratifs est chargée de l'accommodation du bureau central, de la réception, de la gestion des dossiers, du projet SSA, de l'InfoSource du gouvernement du Nouveau-Brunswick, des fournitures du bureau central et du courrier.

- **Accommodation régionale**

Cette unité est chargée de coordonner les accommodations de toutes les installations régionales.

- **Traitement des paiements**

L'unité du traitement des paiements est chargée du traitement de tous les comptes.

Information Technology Services

The Information Technology Services (ITS) Branch is responsible for information technology infrastructure, application development and application support. The Branch provides services through a combination of internal departmental staff and staff from a number of private-sector companies.

The Branch is consistently very busy in supporting approximately 1,700 staff, more than 2,500 information technology devices (desktop computers, laptops, printers, servers, scanners), 70+ computer applications and over 50 wide-area networks. There were more than 23,000 requests for IT services directed to the two help desks serving the Department during the 2003-2004 fiscal year, an increase of over 53% from the previous year. In addition, there were several key information technology infrastructure projects initiated or completed during the year.

Major activities included:

- completion of the migration to Active Directory for all staff
- completion of the migration to Microsoft Office XP
- beginning of the installation of Cisco switches in place of hubs
- hardware capital replacement of computers, laptops, servers and printers
- implementation of a Department-wide software patch management strategy
- implementation of a new GNB password security policy
- implementation of a new method for remote access to computing resources
- assistance with several office moves

In the area of application development, the ITS Branch continued its active participation in the NB Families Systems Development initiative, completed a new asset inventory system, assisted with the development of a new financial operating system and began work on a new Affordable Housing Program application.

Direction du service des ressources en technologie de l'information

La Direction du service de technologie de l'information (STI) est chargée de l'infrastructure de la technologie de l'information, de l'élaboration d'applications et du soutien des applications. La Direction offre une combinaison de services assurés par le personnel interne et par des entreprises du secteur privé.

La direction est toujours très occupée à assurer le soutien d'environ 1 700 employés, de plus de 2 500 appareils informatiques (ordinateurs de bureau, ordinateurs portatifs, imprimantes, serveurs, scanners), de plus de 70 applications sur ordinateur et de plus de 50 réseaux étendus. Au cours de l'année financière 2003-2004, plus de 23 000 demandes de services de TI ont été adressées aux deux bureaux de dépannage du ministère, soit une augmentation de plus de 53 % par rapport à l'année précédente. De plus, plusieurs projets d'infrastructure de technologie de l'information ont été entrepris ou achevés.

Les principales activités sont les suivantes :

- fin de la migration à Active Directory pour tout le personnel;
- fin de la migration vers Microsoft Office XP;
- début de l'installation d'interrupteurs Cisco pour remplacer les concentrateurs;
- remplacement d'ordinateurs de bureau, d'ordinateurs portatifs, de serveurs et d'imprimantes;
- mise en œuvre d'une stratégie ministérielle de gestion des programmes de correction;
- mise en œuvre d'une nouvelle directive sur la protection par mot de passe sur le réseau du GNB;
- mise en place d'une nouvelle méthode d'accès à distance aux ressources informatiques;
- aide fournie dans plusieurs déménagements de locaux.

Dans le domaine de l'élaboration d'applications, la direction a maintenu sa participation au projet de développement du système Familles NB. Elle a aussi mis au point un nouveau système d'inventaire des biens, en plus de participer à l'élaboration d'un nouveau système d'opérations financières et d'amorcer les travaux relatifs au développement d'une application pour le Programme de logement locatif abordable.

The ITS Branch provides application support for more than 70 applications using internal staff and staff from three private-sector companies. Services vary depending upon the application and may include user account administration, production control, systems operation, ongoing maintenance, enhancements and report creation.

La direction soutient plus de 70 applications avec l'aide de son personnel interne et du personnel de trois entreprises du secteur privé. Les services varient selon l'application et peuvent comprendre l'administration des comptes d'utilisateur, le contrôle de la production, l'exploitation des systèmes, la maintenance régulière, les améliorations et la création de rapports.

Operational Support

The Operational Support Branch is responsible for the provision of day-to-day support to the eight regional offices and all central office staff on operational issues. This includes developing or modifying operational procedures to be applied consistently province-wide, providing data management and system analysis services, providing financial management advice with respect to budget allocation to regions and budget monitoring of all programs and ensuring that departmental information systems meet the business needs of users.

Direction du soutien des opérations

La Direction du soutien des opérations est chargée de fournir au personnel des huit bureaux régionaux et à l'ensemble du personnel du bureau central des services de soutien courants sur des questions opérationnelles. Les tâches consistent notamment à élaborer ou modifier les méthodes opérationnelles qui doivent être appliquées de façon uniforme à l'échelle de la province, à offrir des services de gestion des données et d'analyse des systèmes, à dispenser des conseils de gestion financière concernant les crédits budgétaires accordés aux régions et la surveillance budgétaire de tous les programmes et à voir à ce que les systèmes d'information du ministère répondent aux besoins opérationnels des utilisateurs.

Highlights of activities and outcomes for 2002-2003 include:

- Operational Support provided user support to approximately 1,600 staff with respect to a number of client information systems.
- Operational Support produced approximately 200 ad hoc reports and 500 regular reports from client information systems (NB Case, CSDS and RPSS).
- Operational Support was involved in the planning and development of a new client information system, NB Families. Currently the process for ad hoc query capability is being developed.

Voici la liste des activités et des résultats pour l'année 2003-2004 :

- La direction a offert un service de soutien aux usagers à environ 1 600 employés, relativement à plusieurs systèmes d'information sur les clients.
- La direction a produit environ 200 rapports spéciaux et 500 rapports réguliers à partir des systèmes d'information sur les clients (NB Cas, SPSC, RPSS).
- La direction a participé à la planification et au développement d'un nouveau système d'information sur les clients, Familles NB. Elle travaille actuellement au processus relatif à la capacité de traiter les demandes spéciales.

The Special Diet Committee reviewed 71 requests for the special diet allowance benefit, with 36 requests being approved.

Le comité d'étude des demandes de diètes spéciales a examiné 71 demandes de prestations, et 36 demandes ont été approuvées.

Program Development and Monitoring

The Program Development and Monitoring Division is responsible for the planning, design and monitoring, from a provincial perspective, of all departmental programs. This includes the interpretation of program guidelines, procedures, policies, standards, regulations and legislation.

Division de l'élaboration et de la surveillance des programmes

La Division de l'élaboration et de la surveillance des programmes voit à planifier, à concevoir et à surveiller, selon une perspective provinciale, tous les programmes du ministère. À ce titre, elle est appelée à interpréter les lignes directrices, les modalités, les directives, les normes, les règlements et les lois concernant les programmes.

The Program Development and Monitoring (PDM) Division has six branches, each responsible for a number of core businesses – Housing and Income Support, Early Childhood and School-Based Services, Child Welfare and Youth Services, Community and Individual Development, Nursing Home Services, and Services to Adults with Disabilities and Seniors Services.

- **Housing and Income Support**

The Housing and Income Support Branch is responsible for the planning, design and monitoring of all departmental housing and income security programs and services. These include the following programs and services: Transitional Assistance, Interim Assistance and Extended Benefits Program, all income support special benefits, and the Family Support Order Services. Housing programs monitored by the Branch include the Public Housing, Rent Supplement and Rural and Native Housing Programs, the Federal/Provincial Repair Program, the Home Completion and Home Ownership Assistance Programs, and other housing loan programs.

During the year, the branch was involved in the development of training materials to be used in the effective administration of agreements with non-profit and co-op housing projects throughout the province and the design and implementation of the new Federal/Provincial Affordable Rental Housing Program.

- **Early Childhood and School-Based Services**

The Early Childhood and School-Based Services Branch is responsible for the planning, design and monitoring of all departmental early childhood and school-based programs and services. These include the following programs and services: Prenatal Benefit Program, Day Care Services Program, Day Care Assistance Program, Alternative Child Care Program, Services for Preschool Children with Autism Spectrum Disorder, Early Intervention Services, Early Childhood Social Worker Services, Home Economists Services, Support Services to Education Program, Quality Improvement Funding Support Program for Child Care

La Division de l'élaboration et de la surveillance des programmes (ESP) comprend six directions, chacune étant responsable d'un certain nombre de secteurs d'activités de base – Habitation et soutien du revenu, Services à la petite enfance et service en milieu scolaire, Services de protection de l'enfance et de la jeunesse, Développement communautaire et individuel, Services des foyers de soins et Services aux adultes handicapés et aux personnes âgées.

- **Habitation et soutien du revenu**

Cette direction voit à planifier, à concevoir et à surveiller l'ensemble des services et programmes de logement et de soutien du revenu du ministère. Ce secteur regroupe les programmes et les services suivants : Programme d'assistance transitoire, Programme d'aide temporaire, Programme de prestations prolongées; toutes les prestations spéciales de supplément du revenu et le Service des ordonnances de soutien familial. La direction assure aussi la surveillance des programmes de logement suivants : logement public, supplément du loyer, programmes de logement pour les ruraux et les autochtones, programme fédéral-provincial de réparations, finition de l'habitat, aide à l'accession à la propriété et d'autres programmes de prêt pour le logement.

Au cours de l'année, la direction a participé à l'élaboration du matériel de formation conçu pour assurer l'administration efficace des ententes conclues avec les ensembles coopératifs d'habitation et d'habitation à but non lucratif partout dans la province. Elle a aussi pris part à l'élaboration et à la mise en œuvre du nouveau programme fédéral-provincial de logement locatif abordable.

- **Services à la petite enfance et service en milieu scolaire**

Cette direction assume les fonctions de planification, de conception et de surveillance de tous les programmes et services du ministère destinés aux jeunes enfants, de même que ceux qui sont offerts en milieu scolaire. Ce secteur regroupe les programmes et les services suivants : Programme de prestation prénatale, Services de garderie, Programme d'aide pour les services de garderie, Service alternatif de garde d'enfants, Services destinés aux enfants d'âge préscolaire atteints de troubles autistiques, Services d'intervention précoce, Services de travailleurs sociaux préposés à la petite enfance, Services d'économie

Facilities, Nobody's Perfect Parenting Program and the departmental coordination of the Early Childhood Initiatives Program.

During the year, the branch was involved in the development of a funding assistance program for families with preschool children with autism; the development of a strategic plan for the Early Learning and Child Care Agreement; the review and redesign of the Day Care Assistance Program; the launch of a parenting campaign, *Parenting: The Love That Lasts a Lifetime*; the development of a plan for the province-wide roll-out of the Early Language Program for Preschool Children pilot project; the training of early intervention agencies to deliver the infant-parent attachment project province-wide; and a review of the Early Childhood Initiatives Program.

familiale, Services de soutien à l'éducation, Programme de soutien financier à l'amélioration de la qualité, programme Y'a personne de parfait, à l'intention des parents; coordination ministérielle des Initiatives pour la petite enfance.

Au cours de l'année, la direction a participé à l'élaboration d'un programme d'aide financière destiné aux familles ayant des enfants autistiques d'âge préscolaire, à l'établissement d'un plan stratégique pour le Cadre multilatéral pour l'apprentissage et la garde des jeunes enfants, à l'examen et à la nouvelle conception du Programme d'aide pour les services de garderie, au lancement de la campagne *Être parent : l'amour de toute une vie*, à l'élaboration d'un plan pour la mise en œuvre du projet pilote de développement du langage pour les enfants d'âge préscolaire, à la formation du personnel des organismes d'intervention précoce chargés de la mise en œuvre du programme pilote de liens affectifs entre parents et nourrissons et à l'examen des Initiatives pour la petite enfance.

- **Child Welfare and Youth Services**

The Child Welfare and Youth Services Branch is responsible for the planning, design and monitoring of all departmental child welfare and youth programs and services. These include the following programs and services: Access and Assessment, Child Protection Services, Child In Care/Post-guardiansnip Services, Adoption Services, Community-Based Services for Children with Special Needs, Children's Residential Services (foster homes and group homes), Open Custody under the *Youth Criminal Justice Act*, Unmarried Parent Services and programming for youth such as the Social Assistance Youth Policy and Youth-at-Risk.

During the year, the branch was involved in the provincial implementation of the CANLAC assessment tool to be used with all children in care of the Minister and the Special Adoption Project and assisted with the continued development of the Child Welfare Training System. The branch also worked in partnership with the Department of Public Safety on the provincial implementation of the *Youth Criminal Justice Act* and with the NB Adoption Foundation on areas of mutual interest to raise awareness of the need for permanent families for children.

- **Services de bien-être à l'enfance et à la jeunesse**

Cette direction voit à planifier, concevoir et surveiller l'ensemble des programmes et des services de protection de l'enfance et de la jeunesse du ministère. Ce secteur regroupe les programmes et les services suivants : Accès et évaluation, Services de protection de l'enfance, Enfants pris en charge et Services post-tutelle, Services d'adoption, Services communautaires destinés aux enfants ayant des besoins spéciaux, Services résidentiels pour enfants (foyers d'accueil et foyers de groupe), Services de garde en milieu ouvert en vertu de la *Loi sur le système de justice pénale pour les adolescents*, Services aux parents célibataires, tous les programmes pour les jeunes, comme la Politique axée sur la jeunesse et les programmes à l'intention des jeunes à risque.

Au cours de l'année, la direction a participé à la mise en oeuvre de l'outil d'évaluation du projet canadien S'occuper des enfants, qui sera appliqué à tous les enfants pris en charge par le ministre. Elle a aussi participé au projet spécial d'adoption et à l'élaboration continue du système de formation en bien-être de l'enfance. La direction a travaillé en collaboration avec le ministère de la Sécurité publique à la mise en application de la *Loi sur le système de justice pénale pour les adolescents* dans la province. Elle a aussi travaillé à des domaines d'intérêt commun avec la Fondation du Nouveau-Brunswick pour l'adoption, dans le but de sensibiliser davantage au fait que les enfants ont besoin d'une famille permanente.

- **Community and Individual Development**

The Community and Individual Development Branch is responsible for the planning, design and monitoring of all departmental programs and services designed to assist the development of the community capacitynecessary to support the clients of the Department as well as to help individuals achieve and maintain self-sufficiency. Programs and services in this area include Case Management Services for Social Assistance Clients, Career Development Options for Social Assistance Clients, Community Involvement Program, Home Orientation and Management Program, Youth Services Partnership, Community Raising Children Initiative, Family and Community Volunteer Awards, Community Volunteer Action Program, and Transition Houses, including the Child Witnesses of Family Violence Program.

During the year, the Branch was involved in the development of the Preparation to Education, Training and Education Strategy which focused services on the skills, knowledge and attitudes required to overcome barriers preventing access to education, training and employment; the development of a strategy for the integrated delivery of community development initiatives within our Department; and the development of the Community Raising Children Web site (CRC Online) which will facilitate the sharing of information, resources and expertise at the community level to promote healthy childhood development.

- **Développement communautaire et individuel**

Cette direction voit à planifier, à concevoir et à surveiller les programmes et les services du ministère destinés à contribuer au renforcement des capacités communautaires qui sont nécessaires pour soutenir les clients du ministère et aider les personnes à devenir autonomes. Ce secteur regroupe les programmes et les services suivants : Services de gestion de cas pour les clients de l'aide sociale, Possibilités de développement de carrière pour les clients de l'aide sociale, Programme de participation communautaire, Programme d'orientation et de gestion du logement, Partenariat pour la prestation de services aux jeunes, Communautés à l'écoute des enfants, Prix de bénévolat pour les familles et les communautés, Programme Action communautaire bénévole, Maisons de transition, Programme pour enfants témoins de violence familiale.

Au cours de l'année, la direction a participé à l'élaboration de la stratégie de préparation aux études, à la formation et à l'emploi, dont les services sont axés sur les compétences, les connaissances et les attitudes nécessaires pour surmonter les obstacles qui nuisent à l'accès aux études, à la formation et à l'emploi. Elle a aussi pris part à l'élaboration d'une stratégie pour la prestation intégrée des programmes de développement communautaire du ministère et au développement d'un site Web sur les Communautés à l'écoute des enfants (CEE en ligne). Ce site favorisera le partage de renseignements, de ressources et de compétences à l'échelle communautaire afin de promouvoir le développement sain de l'enfant.

- **Nursing Home Services**

The Nursing Home Services Branch is responsible for the planning, design, monitoring and inspection of services provided to residents in nursing homes. This branch ensures the safety of residents through the licensing and monitoring of nursing homes, liaising with nursing homes and the NB Association of Nursing Homes on relevant issues and providing professional and program advice to Directors of Nursing Homes.

During the year, the branch worked with the NB Association of Nursing Homes, the NB Council of Nursing Home Unions, the NB Nurses Union and the Workplace Health, Safety and Compensation

- **Services des foyers de soins**

Cette direction s'occupe de planifier, de concevoir, de surveiller et d'inspecter les services fournis aux pensionnaires des foyers de soins. Elle voit à la sécurité des pensionnaires en octroyant des permis aux foyers de soins et en se chargeant de leur surveillance, en assurant la liaison avec les foyers de soins et l'Association des foyers de soins du Nouveau-Brunswick sur les questions pertinentes et en offrant des conseils professionnels aux directeurs des foyers de soins, de même que des conseils en matière de programmes.

Au cours de l'année, la direction a travaillé avec l'Association des foyers de soins du Nouveau-Brunswick, le Conseil des syndicats des foyers de soins du Nouveau-Brunswick, le Syndicat des

Commission to continue their efforts to support and improve workplace health and safety in nursing homes.

- **Services to Adults with Disabilities and Senior Services**

The Services to Adults with Disabilities and Senior Services Branch is responsible for the planning, design and monitoring of all departmental programs and services provided to adults with disabilities and seniors. Programs and services in this area include the Long-Term Care Services Program, Home Support Services, Adult Residential Facilities (special care homes and community residences), Alternative Family Living Arrangements, Adult Protection, Adult Developmental Activities Programs and Training (ADAPT) Program, Adult Day Care and the Senior Goodwill Ambassadors Program.

During the year, the Branch worked with the New Brunswick Home Support Association to develop an action plan to reduce the incidence of injuries suffered by home support workers and with the provincial associations representing special care home operators to enhance communication between the Department and operators of adult residential facilities. The Branch also participated in the work of the Disability Framework Working Group.

Dental Advisory Board

The Dental Advisory Board was established to provide professional advice to the Department in the area of dental benefits. This expert review ensures that social assistance clients receive the best service available within the budgetary limits.

In 2003-2004, the Dental Advisory Board met six times to adjudicate 1,730 cases.

infirmières et infirmiers du Nouveau-Brunswick et la Commission de la santé, de la sécurité et de l'indemnisation des accidents au travail pour poursuivre les efforts visant à favoriser et à améliorer la santé et la sécurité au travail dans les foyers de soins.

- **Services aux adultes handicapés et aux personnes âgées**

Cette direction voit à planifier, à concevoir et à surveiller les programmes et les services du ministère destinés aux adultes handicapés et aux personnes âgées. Ce secteur regroupe les programmes et les services suivants : Programme des soins de longue durée, Services de soutien à domicile, Établissements résidentiels pour adultes (foyers de soins spéciaux et résidences communautaires), Arrangements d'hébergement en famille de remplacement, Protection des adultes, Activités de développement pour adultes, programmes et formation (ADAPF), Accueil de jour pour les adultes, Ambassadeurs et ambassadrices aînés de bonne volonté.

Au cours de l'année, la direction a travaillé avec l'Association de soutieu à domicile du Nouveau-Brunswick à l'élaboration d'un plan d'action destiné à réduire les accidents au travail chez les préposés au soutien à domicile. Elle a aussi collaboré avec les associations provinciales représentant les responsables des foyers de soins spéciaux, dans le but d'améliorer la communication entre le ministère et les responsables des établissements résidentiels pour adultes. La direction a aussi participé au travail du Groupe de travail sur le cadre d'orientation pour les personnes handicapées.

Comité consultatif sur les services dentaires

Le Comité consultatif sur les services dentaires a été établi afin de donner des conseils professionnels au ministère dans le domaine des prestations dentaires. Ce comité d'experts veille à ce que les clients de l'aide sociale reçoivent les meilleurs services qui soient dans les limites budgétaires.

En 2003-2004, le Comité consultatif sur les services dentaires s'est rencontré à six reprises pour se prononcer sur 1 730 cas.

Medical Advisory Board

The Medical Advisory Board reviews applications for blindness, deafness and disability certification. This certification is used to determine eligibility for social assistance benefits through the Extended Benefits Program.

In 2003-2004, the Medical Advisory Board reviewed a total of 1,066 applications for the disability, blind and deaf categories of assistance, resulting in approval of 444 applications. The Medical Advisory Board also reviewed a total of 658 applications for the long-term needs designation (including those refused for the disability category of assistance), of which 521 were approved.

Property Management

This program provides operational and administrative services in managing the Department's Real Property (land) Portfolio. All of the Department's property assets are held in the name of the New Brunswick Housing Corporation. Through the Corporation, assets of the Public Housing portfolio, Rural & Native/Basic Shelter Rental portfolio, and undeveloped land is held and administered. Activities such as acquisitions, dispositions, evaluations, tendering, request for proposals and sale of urban renewal land are undertaken. Land sale activity improved slightly as the Department undertook initiatives under its housing strategy. As part of the strategy, larger tracts of land will be marketed in the upcoming year.

In 2003-2004, program activity yielded land sales in the gross amount of $70,500. Land inventory as at March 31, 2004, consisted of 192 lots, with 15.6 acres in developed land and 723.6 in undeveloped residential land.

Family Income Security Appeals Board

The Family Income Security Appeals Board provides an independent appeal process for applicants and clients who are unhappy with departmental decisions concerning their eligibility and benefits. It is a quasi-judicial, independent tribunal that is at arm's length of the Department. Appeals are heard in the appellant's language of choice.

Commission consultative médicale

La Commission consultative médicale a pour rôle d'examiner les demandes de certification de cécité, de surdité et d'invalidité. Cette certification rend les personnes admissibles aux prestations d'aide sociale par l'entremise du Programme de prestations prolongées.

En 2003-2004, la Commission consultative médicale a examiné au total 1 066 demandes de certification d'invalidité, de cécité et de surdité et 444 demandes ont été approuvées. La Commission a également examiné un total de 658 demandes de désignation des besoins à long terme (y compris celles refusées dans la catégorie d'invalidité) et 521 demandes ont été approuvées.

Gestion des propriétés

Le programme de gestion des propriétés offre des services opérationnels et administratifs dans la gestion du portefeuille des biens réels du ministère. Tous les biens du ministère sont détenus au nom de la Société d'habitation du Nouveau-Brunswick. C'est la Société qui détient et administre l'avoir foncier du portefeuille du Programme de logement public et du Programme de logement pour les ruraux et les autochtones – logement de base, ainsi que les terrains non aménagés. Parmi les activités entreprises, mentionnons les acquisitions, les aliénations, les évaluations, les appels d'offre, les demandes de propositions et la vente de terrains pour le réaménagement urbain. Les activités de vente de terrains se sont légèrement améliorées cette année grâce aux projets relevant de la stratégie du logement du ministère; d'importantes parcelles seront mises en vente marché au cours de la prochaine année.

En 2003-2004, les ventes de terrains ont donné un résultat net de 70 500 $. Au 31 mars 2004, l'avoir foncier était constitué de 192 lots, de 15,6 acres de terrains aménagés et de 723,6 acres de terrains résidentiels non aménagés.

Commission d'appel sur la sécurité du revenu familial

La Commission d'appel sur la sécurité du revenu familial offre une procédure d'appel indépendante aux requérants et aux clients qui sont insatisfaits des décisions du ministère par rapport à leur admissibilité et aux prestations. Il s'agit d'un tribunal quasi judiciaire indépendant du ministère. Les appels sont entendus dans la langue choisie par l'appelant.

Members consist of people from the community who do not work for the Department. Their job is to provide applicants and clients with an independent review of a departmental decision. The *Family Income Security Act* allows an initial appointment of up to three years.

Former income assistance recipients may be members of the board. The board members also ensure that the language requirements of the appellant are met.

The hearing of the Family Income Security Appeal Board (FISAB) is the final step in a two-tiered appeal process. The first step is an administrative review by the Area Reviewer and the second and final step is an appeal to the board. Given its quasi-judicial nature, the board is required to conduct hearings in a court-like manner according to the rules of natural justice and fairness. Appeals may be filed by an applicant or recipient under the following circumstances:

- Financial assistance has been denied.
- Financial assistance granted is insufficient.
- Financial assistance has been discontinued or reduced.
- Financial assistance has been unreasonably delayed.

The Board also investigates and reports to the Minister on matters under the Act or Regulations that may be referred to them by the Minister.

Frequency of Appeals

Over the past six years, the frequency of appeals was as follows:

2003-04 – 249
2002-03 – 198
2001-02 – 265
2000-01 – 253
1999-00 – 298
1998-99 – 357

Appeals by outcome for 2003-2004:

Allowed	42
Dismissed	207

Official Languages

The Department of Family and Community Services recognizes its obligations and is committed to actively offering and providing quality services to people in their official language of choice.

Les membres sont des gens de la collectivité qui ne travaillent pas pour le ministère. Ils sont là pour assurer aux requérants et aux clients une révision indépendante d'une décision du ministère. La *Loi sur la sécurité du revenu familial* prévoit pour le mandat initial une durée de trois ans.

D'anciens bénéficiaires d'aide au revenu peuvent aussi être membres de la Commission. Les membres s'assurent en outre que les exigences linguistiques de l'auteur de l'appel sont satisfaites.

L'audience de la Commission d'appel régionale sur la sécurité du revenu familial est la dernière étape d'un processus d'appel à deux niveaux. La première étape consiste en un examen administratif effectué par un examinateur régional. En raison de son caractère quasi judiciaire, la commission doit tenir ses audiences à la manière d'un tribunal et doit respecter les règles de justice naturelle et d'équité. Les requérants ou les bénéficiaires peuvent faire appel pour les motifs suivants :

- demande d'aide financière refusée;
- demande d'aide financière accordée mais insuffisante;
- annulation ou réduction de l'aide financière;
- retard déraisonnable dans le versement de l'aide financière.

La Commission peut également enquêter sur tout point que le ministre lui a signalé à l'égard de l'application de la loi et de ses règlements, et elle doit lui rendre compte des résultats de l'enquête.

Fréquence des appels

Voici les chiffres des six dernières années :

2003-2004 – 249
2002-2003 – 198
2001-2002 – 265
2000-2001 – 253
1999-2000 – 298
1998-1999 – 357

Résultats des appels pour 2003-2004 :

Jugements favorables	42
Jugements défavorables	207

Langues officielles

Le ministère des Services familiaux et communautaires reconnaît ses obligations et s'est engagé à activement offrir et fournir des services de qualité au public dans la langue officielle de son choix.

This fiscal year, one official languages complaint was received and substantiated. Corrective action was taken and the employees involved were reminded of their obligation to actively offer assistance in the public's official language of choice.

Au cours de l'année financière, le ministère a reçu une plainte concernant les langues officielles. La plainte était fondée. Des mesures ont été prises pour redresser la situation, et on a rappelé au personnel concerné son obligation d'offrir des services dans la langue choisie par le client.

Appendix 1

2003-2004 Financial Overview

This financial overview was prepared on the basis of the best available information at the time of publication and therefore may not correspond exactly with the figures subsequently published in the public accounts.

Program / Programme	Main Estimate / Budget principal	Expenditures / Dépenses	%	Variance (under) over / Écart plus (moins)	Note
Corporate Services / Services généraux	7,928.6	7,708.2	1.0	(220.4)	1
Income Security / Services de la sécurité du revenu					
Service Delivery Costs / Coûts de la prestation des services	27,291.5	25,442.4	3.7	(1,777.1)	2
Benefits / Prestations	216,794.0	214,698.4	32.7	(2,095.6)	3
Family and Community Social Services / Division de la famille et des services sociaux communautaires	374,745.8	374,364.9	52.2	(380.9)	4
Housing / Habitation	70,173.0	69,393.7	10.4	(779.3)	5
Total	696,860.9	691,607.6	100.0	(5,253.3)	

Numbers are expressed in thousands / Les chiffres sont exprimés en milliers

Notes:

1. Under-expenditure was due to salaries and overhead costs lower than anticipated.

2. Under-expenditure was due to salaries and overhead costs lower than anticipated.

3. Benefits expenditures consisted of:

Basic Assistance	$176,037.7
Special Needs Benefits	17,418.6
Health Services	9,792.8
Career Development Opportunities	4,968.5
Day Care Program	6,401.9
Assistance with Rental Costs	78.9
TOTAL	$214,698.4

4. Under-expenditure was due to salaries lower than anticipated.

5. Under-expenditure was due to rental assistance costs lower than anticipated and lower interest rates.

Annexe 1

Aperçu financier 2003-2004

Le présent aperçu financier a été préparé à l'aide des renseignements disponibles au moment de la publication et peut par conséquent ne pas correspondre exactement aux données publiées par la suite dans les comptes publics.

Notes :

1. Excédent attribuable aux dépenses salariales et aux frais généraux moins élevés que prévu.

2. Excédent attribuable aux dépenses salariales et aux frais généraux moins élevés que prévu.

3. Dépenses associées aux prestations

Aide de base	176 037,7 $
Prestations spéciales	17 418,6 $
Services d'assistance médicale	9 792,8 $
Possibilités de promotion de carrière	4 968,5 $
Aide pour les services de garderie	6 401,9 $
Aide à la réduction des coûts du loyer	78,9 $
TOTAL	214 698,4 $

4. Excédent attribuable aux dépenses salariales moins élevées que prévu

5. Excédent attribuable aux coûts de l'aide au loyer moins élevés que prévu et aux taux d'intérêt plus bas.